

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Taman Nusa ialah obyek pariwisata yang mengedukasi tentang kebudayaan di Nusantara di mana terbalut dengan suasana alam pulau dewata. Taman Nusa mempunyai misi yakni guna mengubah taman kebudayaan menjadi sarana untuk melestarikan budaya, serta tempat berekreasi untuk semua pengunjungnya baik manca negara ataupun domestik supaya lebih paham tentang kebudayaan di Indonesia melalui metode yang lebih interaktif serta menarik. Panorama alami di Gianyar dipadukan dengan desain arsitektur Nusantara, menjadikan alamnya indah bagai surga yang begitu membuat kagum tentu bisa bersaing hingga di ranah internasional. Proyek tersebut merupakan suatu bukti bahwa alam lingkungan pun mampu dijaga. Kompleks Taman Nusa didirikan di atas tebing, di dekat Sungai Melangit, serta memiliki panorama gunung-gunung yang memiliki kesuburan dan kaya akan tumbuh-tumbuhan. Alur berkembangnya arsitektur di Taman Nusa ini tak terlepas dari kehebatan arsitek handal yang merancanganya dengan sedemikian baik hingga bangunannya bisa bersatu dengan alam sekitarnya. Pada areal dengan luas 10 ha, tamu mendapat kesempatan guna melakukan penjelajahan serta menyaksikan pemandangan bagaimana Bangsa Indonesia mengarungi

perjalanan waktu, mulai dari zaman pra sejarah di mana keadaan alam amat primitif serta tua, lalu melintas ke zaman perunggu , lalu melompat ke zaman kerajaan di mana terdapat suatu maha karya dengan wujud Candi Borobudur. Seakan dibuat seperti menjelajahi Indonesia dari sabang sampai merauke.

Seiring Seiring dengan perkembangan zaman telah terjadi sejumlah ranah bisnis. Efek dari berkembangnya bisnis tersebut ialah ada sebuah kompetisi di antara sektor usaha. Pada keadaan ini tiap-tiap bisnis mesti bisa bertahan di tengah gempuran dunia bisnis yang selalu dibarengi dengan terobosan anyar serta harus memiliki taktik yang bisa membuatnya bertahan dalam menjaga eksistensinya di dunia bisnis serta merealisasikan tujuan organisasi. Maka manajemen bisnis mendapat tuntutan supaya bisa melakukan antisipasi terhadap perihal-perihal yang tak diinginkan guna mewujudkan sebuah target bisnis yang sudah dirumuskan. Kompetisi dalam usaha, utamanya di ranah pariwisata sudah bangkit lagi usai pandemi melanda, sehingga ada tuntutan dari para pebisnis guna bisa bersaing serta mengusahakan bisnisnya untuk bertahan di tiap bentuk kompetisi serta perubahan yang ada. Keberhasilan bisnis memiliki faktor krusial supaya bisnis bisa berkompetisi, bersaing, serta mempertahankan diri dalam persaingan, faktor itu adalah SDM (Sumber Daya Manusia), maka perusahaan mesti lebih memberi perhatian bagi karyawannya supaya dalam bekerja mereka tetap bersemangat. Karyawan merupakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang menjadi milik perusahaan. SDM ialah sebuah unsur yang krusial dan tak terlepas dari suatu perusahaan ataupun instansi. SDM pun menjadi kunci penentu mengenai berkembangnya bisnis. Dilihat dari hakikatnya, SDM berwujud karyawan yang bekerja di suatu instansi

untuk berperan sebagai orang yang menggerakkan, memikirkan, serta merencanakan tujuan-tujuan perusahaan. Pada umumnya SDM ialah seseorang yang dipekerjakan untuk menggerakkan sebuah perusahaan serta memiliki fungsi menjadi aset yang mesti terlatih serta berkembang kecakapannya. Menurut (Kasmir 2019) bahwa faktor yang mempengaruhi atau memiliki hubungan dengan performa pegawai yakni kompetensi serta kemampuan, disiplin kerja, komitmen, loyalitas, lingkungan kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi, komunikasi, kepemimpinan, motivasi kerja, kepribadian, rancangan kerja, dan pengetahuan.

Kinerja yakni sesuatu hal yang bisa seorang kerjakan berkenaan dengan fungsi dan tugasnya. Performa atau kinerja merupakan capaian prestasi individu terkait banyaknya tugas yang diberikan pada mereka (Marwansyah, 2016). Performa merupakan capaian pekerjaan yang memenuhi kualitas serta mutu yang berhasil diraih pegawai ketika menjalankan tugas sesuai pada tanggung jawab yang dia emban, maka kinerja atau performa bisa didefinisikan selaku hasil dari sebuah pekerjaan yang pengukurannya dengan cara kuantitatif serta mempergunakan alat pengukuran khusus (Mankunegara, 2014). Kemudian bisa juga kinerja diartikan menjadi sebuah pencatatan terkait hasil produksi suatu pekerjaan khusus ataupun kegiatan khusus pada rentang waktu yang ditentukan. Kinerja ialah penerjemahan dari kata performance di mana memiliki arti hasil pekerjaan karyawan, suatu proses manajerial ataupun sebuah perusahaan secara menyeluruh, di mana capaian pekerjaan itu bisa terbukti secara nyata dan ada pengukurannya yang bisa dibandingkan dengan standarisasi yang sudah ditentukan (Sedarmayanti, 2017). Namun secara

umum kinerja bisa diartikan sebagai capaian pekerjaan ataupun tindakan yang sudah karyawan capai saat merampungkan tanggung jawab serta tugas-tugasnya yang diemban pada sebuah rentang waktu yang ditentukan.

Permasalahan yang sedang terjadi pada PT. Taman Nusa yaitu dimana SDM yang ada mengalami penurunan performa, hal itu didapat dari hasil wawancara dengan pemilik perusahaan, bahwa perkembangan perusahaan semakin buruk yang dilihat dari komplain kurang lebih 10 pengunjung yang sudah pernah datang ke Taman Nusa. Dari ke 10 pengunjung mengatakan kurang ramahnya pelayanan dari karyawan seperti terjadi komunikasi yang ketus dan karyawan terlihat cuek saat memberikan informasi mengenai perusahaan hal tersebut mengganggu kenyamanan pengunjung sehingga tidak tertarik lagi untuk berkunjung kedua kalinya, selain itu sering terjadi keributan antar tim kerja bahkan saling menjatuhkan sesama karyawan. Karyawan sering mengeluh dalam bekerja seakan pekerjaan itu beban yang sangat berat bagi mereka. Jam kerja karyawan tidak teratur dimana karyawan sering datang terlambat. Hal tersebut menyebabkan kinerja karyawan menurun. Jadi kinerja karyawan ialah penggambaran taraf capaian terlaksananya sebuah program aktivitas ataupun kebijakan. Kemudian faktor-faktor yang memberi pengaruh kinerja ialah disiplin kerja, kompetensi, serta komunikasi.

Permasalahan Komunikasi yang sedang terjadi di PT. Taman Nusa ialah kurang komunikasi antara bawahan dengan atasannya yang berakibat pada adanya opini yang berbeda. Atasannya tak mau mendengar gagasan dari bawahan dikarenakan atasannya merasa benar dan membuat bawahan menjadi tidak mengerti, kadang atasan merasakan bahwa mereka telah memberi umpan

balik namun kurang spesifik, hingga bawahan menjadi tak paham dengan tugas-tugasnya yang diberi oleh atasan. Selain itu pengkomunikasian antar karyawan dan pengunjung juga kurang baik karena karyawan yang tidak ramah.

Pada perusahaan, komunikasi adalah perihal yang amat krusial, sebab jika tak ada komunikasi maka seluruhnya tak bisa berjalan dengan lancar. Jika pada perusahaan komunikasi tidak berjalan lancar maka bisa memberi dampak dalam keefektifan bisnis. Komunikasi ialah cara menyampaikan tujuan yang dijalankan lewat suatu pihak atau individu lain, baik langsung ataupun lewat media (Fahmi 2014). Dengan menjalankan komunikasi, individu bisa saling terhubung di keseharian hidupnya, masyarakat atau dimana saja manusia berada. Sehingga harus ada ilmu mengenai komunikasi serta perihal-perihal yang memiliki kaitan dengan perkomunikasian, di tingkat mana saja, bisa komunikasi antar individu, sekelompok orang, ataupun instansi. Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja pegawai. Sebab pada umumnya komunikasi diperlukan di tiap aktivitas, hingga melalui komunikasi yang bagus akan bisa menjadikan semua pegawai dapat menaikkan kinerja serta lebih bersemangat dalam bekerja. Tepatnya komunikasi bisa menaikkan kinerja, cocok dengan riset dari Luh Mang Indah Mariani (2017), dengan judul “Pengaruh motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Warung Mina Pegayungan Denpasar”. Temuan analisa yang diolah, kalau komunikasi memiliki keberpengaruhan terhadap kinerja karyawan secara signifikan.

Kompetensi ialah kecakapan seseorang guna menjalankan sebuah tugas dengan sebenar-benarnya serta mempunyai sifat unggul yang mendasar pada perihal-perihal yang terkait sikap (*attitude*), keahlian (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*). Karyawan yang mempunyai kompetensi sangat penting untuk organisasi dikarenakan bisa memberi pengaruh pada taraf performanya. Bila karyawan memiliki kompetensi bagus artinya kinerjanya pun akan mengalami peningkatan (Komariyah, 2016). Karyawan yang mempunyai kompetensi bagus sangat penting karena bisa memberi pengaruh pada taraf kinerjanya. Bila karyawan mempunyai kompetensi baik artinya kinerja juga bisa mengalami peningkatan. Pada umumnya kompetensi seseorang bisa dilihat dari latar pendidikan yang dimiliki. Berikut ini tingkat pendidikan karyawan di PT Taman Nusa Gianyar Bali.

Tabel 1.1
Tingkat Pendidikan Karyawan

NO	Departement	Pendidikan				Jumlah Karyawan (Orang)
		SMA/SMK	Diploma	S1	S2	
1	<i>Human Resources Development (HRD)</i>	2	3	3	5	13
2	<i>Accounting</i>	8	6	5	4	23
3	<i>F & B Service</i>	7	11	2	-	20
4	<i>Seles Marketing (SM)</i>	8	7	8	-	23
5	<i>Front Office (FO)</i>	14	5	2	-	21
Jumlah		39	32	20	9	100

Sumber: PT. Taman Nusa Gianyar Bali 2022

Melalui tabulasi itu bisa terlihat kalau terdapat masalah di kompetensi karyawan PT. Taman Nusa, yaitu kurang tepatnya persaingan yang dipunyai karyawan dengan tugasnya yang diemban. Misalnya pekerja yang mempunyai

latar belakang pendidikan SMA di berikan tugas sebagai HRD, dan yang bukan memiliki latar belakang pendidikan accounting di berikan tugas sebagai accounting. Selain itu sikap juga menjadi alasan mengapa banyak karyawan yang memiliki kompetensi rendah. Contoh kurangnya sikap atau reaksi karyawan terhadap suatu peristiwa yang terjadi di perusahaan, misalnya kurang tanggap dan sigap melayani konsumen.

Dalam kaitannya dengan disiplin kerja PT. Taman Nusa Gianyar Bali memiliki permasalahan yang dihadapi yaitu karyawan tidak mentaati aturan perusahaan seperti masih kurangnya tanggung jawab karyawan dalam bekerja, sering terlambat dan terdapat banyak karyawan absen saat jam kerja, serta karyawan bisa menunda-nunda tugasnya. Maka dari itu kedisiplinan kerja bisa ditekan dari pimpinan bila terdapat karyawan melakukan pelanggaran kemudian diberikan hukuman seperti peringatan secara tertulis dari pimpinannya, misalkan terlambat datang ke tempat kerja, memakai busana yang tidak pas dengan standar organisasi. Sementara jika pelanggaran kategori berat, pimpinannya akan memberi hukuman turunnye jabatan serta diberhentikan, misalnya membawa obat terlarang, melakukan pencurian, serta pengerusakan fasilitas bisnis. Melalui kedisiplinan itu bisa diharap performa pegawai menjadi makin efisien serta efektif. Jika sebuah kedisiplinan tak bisa dilaksanakan secara bagus, artinya mungkin tujuannya sebagaimana yang sudah ditentukan tak bisa dicapai, ataupun kemungkinan bisa dicapai namun tidak terlalu efisien dan efektif. Cocok dengan temuan riset dari Nurmaidah (2018) yang memiliki judul Pengaruh disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT.Sekar Mulia Abadi dan temuan yang

didapatkan disiplin kerja memiliki keberpengaruhan yang memiliki signifikansi pada kinerja karyawan secara parsial.

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui latar belakang tersebut di atas, kemudian bisa teridentifikasi permasalahan yang ada dan terjadi pada PT. Taman Nusa Gianyar Bali adalah sebagai berikut:

1. Terjadi komunikasi yang kurang baik antar atasan dan sesama karyawan di PT. Taman Nusa Gianyar Bali.
2. Kurang tepatnya kompetensi karyawan dengan tugas atau jabatan yang diberikan oleh atasan.
3. Rendahnya tanggung jawab karyawan dalam bekerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Melalui pengidentifikasian permasalahan di atas, kemudian periset berfokus dalam hal pengaruh komunikasi, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Taman Nusa Gianyar Bali.

1.4 Rumusan Masalah

Melalui latar belakangnya maka bisa didapatkan simpulan yang menjadi pokok masalah pada riset berikut yakni seperti di bawah ini :

1. Bagaimanakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Taman Nusa Gianyar?
2. Bagaimanakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Taman Nusa Gianyar?
3. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Taman Nusa Gianyar?
4. Bagaimanakah pengaruh komunikasi, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Taman Nusa Gianyar?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Taman Nusa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Taman Nusa.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Taman Nusa.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Taman Nusa.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil riset ini diharap bisa memberi kebermanfaatan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Temuan riset berikut diharap bisa memberi tambahan wawasan serta memperoleh ilmu yang semakin mendalam tentang ranah manajemen khusus bidang SDM mengenai keberpengaruhan komunikasi, kompetensi serta disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Taman Nusa Gianyar Bali.

2. Manfaat Praktis

Temuan riset berikut bisa diharap bisa memberi gambaran serta informasi kepada PT. Taman Nusa Gianyar Bali terkait masalah komunikasi, kompetensi serta kedisiplinan kerja pada kinerja karyawan.

