

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Globalisasi yang terjadi saat ini memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan hidup organisasi. Globalisasi telah menyebabkan perubahan yang begitu cepat di dalam bisnis. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia didalam organisasi harus mampu menjadi karyawan yang dapat diandalkan baik oleh para pimpinan puncak sampai manajer lini. Sumber daya manusia memiliki potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Hariandja, 2002:2) sedangkan (Hasibuan, 2003:244) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Badan Keswadayaan Masyarakat merupakan kepemimpinan kolektif dari organisasi masyarakat kelurahan Kemayoran yang anggota-anggotanya dipilih berdasarkan kriteria kemanusiaan, sehingga berperan secara penuh sebagai pemimpin masyarakat warga. BKM merupakan organisasi non

pemerintah yang mengatasi masalah penanggulangan kemiskinan di wilayah perkotaan.

Untuk dapat mewujudkan tujuan dari BKM Kemayoran Surabaya, BKM harus mempunyai sumber daya manusia yang baik untuk mengembangkan potensi dari BKM dalam memberantas kemiskinan di daerah perkotaan khususnya di kelurahan Kemayoran Kota Surabaya, karena Sumber Daya Manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan/organisasi karena mencakup semua hal yang ada di dalam perusahaan atau organisasi mulai dari bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian (Rivai: 2009:1).

Realita yang terjadi pada BKM kemayoran Surabaya, masih banyak masalah-masalah yang terjadi di dalam organisasi BKM Kemayoran Surabaya, dapat dilihat pada tabel 1.1, tabel 1.2, dan 1.3. Dari tabel 1.1 dibawah ini teridentifikasi masalah dari hasil wawancara dengan warga kelurahan Kemayoran bahwa masih banyak warga Kemayoran yang belum mengetahui adanya BKM dan kegiatan BKM untuk memberantas masalah kemiskinan di daerah perkotaan khususnya di daerah kelurahan Kemayoran. Hal itu menunjukkan bahwa pesan yang ingin disampaikan dari pihak BKM belum sampai kepada masyarakat karena informasi dari BKM hanya menggunakan surat selebaran yang hanya ditempel di papan pengumuman BKM sehingga tidak tersebar luas kepada masyarakat kelurahan Kemayoran. Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa dana pinjaman berupa uang pinjaman, dari dana yang tersedia hanya terealisasi kurang dari 50%, hal itu di sebabkan karena masih banyak warga kelurahan Kemayoran yang belum tau tentang adanya BKM dan apa saja kegiatan yang dilakukan oleh BKM.

**Tabel 1.1 dana pinjaman BKM**

| <b>Bulan / Tahun</b> | <b>Dana Pinjaman Perbulan</b> | <b>Dana Pinjaman Keluar Perbulan</b> |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Januari 2015         | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 5.000.000,00                     |
| Maret 2015           | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 24.500.000,00                    |
| April 2015           | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 23.250.000,00                    |
| Juni 2015            | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 21.000.000,00                    |
| September 2015       | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 18.500.000,00                    |
| Oktober 2015         | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 16.000.000,00                    |
| November 2015        | Rp. 50.000.000,00             | Rp. 22.000.000,00                    |

Sumber: BKM Kemayoran Surabaya (2015)

Selain itu pada tabel 1.2 dibawah ini teridentifikasi masalah dari hasil wawancara kepada karyawan BKM bahwa pimpinan kolektif sering tidak hadir/datang ke BKM sehingga terjadi penghambatan komunikasi antara pimpinan kolektif dengan karyawan. Komunikasi adalah proses yang melibatkan dua orang atau lebih dan proses pemindahan pesannya dapat dilakukan dengan menggunakan cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang melalui lisan, tulisan maupun sinyal non verbal (Purwanto, 2011:4). Ketidakhadiran pimpinan kolektif tersebut disebabkan karena pimpinan kolektif mempunyai pekerjaan utama diluar BKM. Selain itu, karena terjadi kurangnya komunikasi antara pimpinan dan bawahan menyebabkan bawahan tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik atau tidak tepat waktu karena kurangnya pengawasan dari pimpinan kolektif. Selain pimpinan kolektif, anggota pelaksana yang tersebar luas dan merata disetiap RW yang masih jarang hadir di BKM sehingga masih banyak pesan yang tidak tersampaikan kepada seluruh warga di setiap RW di Kelurahan Kemayoran. Hal itu menyebabkan masih banyaknya warga miskin yang belum terbantu dengan adanya BKM di Kelurahan Kemayoran. Selain pemimpin kolektif dan anggota pelaksana, masih ada Unit Pengelolaan Lingkungan yang tingkat kehadirannya dibawah 100%, hal itu dikarenakan anggota dari Unit Pengelolaan Lingkungan juga bekerja diluar BKM.

**Tabel 1.2 Daftar Hadir Karyawan BKM dibawah 50%**

| <b>Bulan/Tahun</b> | <b>Jabatan</b>                                      | <b>Prosentase (%)</b>   |
|--------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| Januari 2015       | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 49%<br>- 13%<br>- 38% |
| Februari 2015      | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 34%<br>- 13%<br>- 41% |
| Maret 2015         | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 39%<br>- 16%<br>- 28% |
| April 2015         | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 32%<br>- 13%<br>- 24% |
| Mei 2015           | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 41%<br>- 3%<br>- 24%  |
| Juni 2015          | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 28%<br>- 3%<br>- 16%  |
| Juli 2015          | - Pimpinan kolektif<br>- UPL<br>- Anggota Pelaksana | - 22%<br>- 0%<br>- 18%  |

Sumber: BKM Kemayoran Surabaya (2015)

Selain komunikasi, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh motivasi kerja setiap karyawan. Sesuai dengan hasil penelitian dari Frans Farlen (2011) bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut H suwatno dan Donni (2011:172), motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya. Orang mau bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) maupun kebutuhan/keinginan yang tidak disadari (*unconscious needs*),

demikian juga orang mau bekerja untuk mendapatkan kebutuhan fisik dan mental.

**Tabel 1.3 Daftar Insentif Karyawan Badan Keswadayaan Masyarakat Kemayoran Surabaya**

| No. | Jabatan                     | Insentif         |
|-----|-----------------------------|------------------|
| 1.  | Pimpinan Kolektif & UPK     | Rp. 1.260.000,00 |
| 2.  | UPL, UPS                    | Rp. 747.500,00   |
| 3.  | Admin, Kasir, Sekretariatan | Rp. 467.500,00   |
| 4.  | Anggota Pelaksana           | Rp. 300.000,00   |

Sumber: BKM Kemayoran Surabaya (2015)

Dari tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan BKM masih kurang. Penyebabnya karena kurangnya insentif karyawan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, perbedaan insentif tersebut yang membuat banyak karyawan BKM yang bekerja diluar BKM sebagai sampingan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu berdampak pada kinerja karyawan untuk mencari masyarakat miskin yang membutuhkan bantuan dana pinjaman dari BKM (pada tabel 1.1). Selain itu, penyebab kurangnya motivasi kerja karyawan adalah tidak ada kejelasan masalah pengembangan karir karyawan dari pihak Badan Keswadayaan Masyarakat.

Disamping komunikasi dan motivasi kerja, ada salah satu faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu semangat kerja karyawan. Semangat kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral. Menurutnya, jika seseorang, suatu organisasi, atau suatu komunitas menganut paradigma kerja mempercayai, dan berkomitmen pada paradigma kerja tersebut, semua itu akan melahirkan sikap dan perilaku kerja mereka yang khas, itulah yang menjadi semangat kerja (Sinamo, 2005).

Dari tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa semangat kerja karyawan BKM masih kurang, terbukti prosentase kehadiran dibawah 100%. Selain itu

kurangnya semangat kerja ditunjukkan dengan sikap karyawan yang tidak mau langsung terjun ke masyarakat untuk mencari masyarakat yang tidak mampu. Tidak adanya tunjangan hari tua juga menjadi salah satu penyebab kurangnya semangat kerja karyawan BKM.

Dari tabel 1.1, 1.2 dan 1.3 tersebut diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan BKM Kemayoran masih kurang. Nurlaila (2010:71) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Sedangkan menurut Luthans (2005:165) mengemukakan bahwa, kinerja adalah kuantitas dan kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Jadi kinerja karyawan merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dapat berwujud, dilihat, dan dihitung jumlahnya. Akan tetapi hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide pemecahan suatu persoalan.

Dari penjelasan diataslah yang mendasari peneliti sehingga mengangkat judul **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Kemayoran Surabaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya?

2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya?
3. Apakah semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya?
4. Apakah komunikasi, motivasi kerja, dan semangat kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya?
5. Variabel manakah antara komunikasi, motivasi kerja, dan semangat kerja yang lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya.
3. Untuk mengetahui apakah semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya.
4. Untuk mengetahui apakah komunikasi, motivasi kerja, dan semangat kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya.
5. Untuk mengetahui variabel manakah yang lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan BKM Kemayoran Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak terutama pihak yang memiliki kepentingan langsung dalam masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan: untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti: untuk tambahan ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian.
3. Bagi peneliti selanjutnya: sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.