BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era milenial ini, dunia dikejutkan dengan kemunculan virus di akhir tahun 2019 yang ditengarai berasal dari negara Republik Rakyat Tiongkok tepatnya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei. Virus tersebut dikenal dengan sebutan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Penyebaran virus ini sangat cepat dan mengkhawatirkan seluruh umat manusia, hal ini karena virus menyebar melalui tetesan kecil (droplet) dari hidung atau mulut pada saat batuk atau bersin. Akibat penyebaran yang sangat pesat inilah, keadaan tersebut memberikan dampak negatif bukan hanya kesehatan, namun juga berdampak terhadap seluruh sendi kehidupan umat manusia, ekonomi, sosial masyarakat, perilaku hidup, pola aktivitas dan lainnya.

Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan kita, baik dalam bekerja, beribadah, maupun belajar. Yang artinya, seluruh aktivitas manusia harus dibatasi agar mampu mengurangi penularan Covid-19 tersebut, salah satu yang sangat dirasakan oleh manusia saat ini yakni kebijakan mengenai Work From Home (WFH) yang berarti aktivitas bekerja yang biasa dilakukan di tempat kerja, kini dilakukan di rumah atau dengan media virtual. Karena sejak awal, kesehatan dan keselamatan para karyawan menjadi perhatian utama Pemerintah. Sistem kerja WFH memang memiliki fleksibilitas yang tinggi, hal ini guna mendukung keseimbangan karyawan antara pekerjaan dan kehidupan.

Kebiasaan individu dalam berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain dengan bertemu fisik tidak lagi menjadi prioritas ketika terjadinya wabah atau pandemi saat ini. Komunikasi dan interaksi segera akan digantikan dengan cara bertemu dalam dunia maya atau disebut virtual. Transformasi metode berkomunikasi tersebut menjadi sebuah tantangan tersendiri untuk seluruh lapisan masyarakat di dunia.

Komunikasi secara sederhana didefinisikan sebagai interaksi antara dua orang atau lebih dengan tujuan bertukar informasi, menuntut keterampilan setiap individu untuk menguasainya. Tujuan pemberi informasi yang dibagikan kepada orang lain adakalanya mendapat respon positif

maupun respon negatif dari penerimanya. Daya pikir penerima informasi dalam menyerap dan merespon informasi yang diterima harus sejalan dengan persepsi dari pemberi informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman. Maka dari itu, selain keterampilan yang mumpuni oleh pemberi informasi juga dibutuhkan keterampilan penerima informasi yang baik pula. Komunikasi dengan berbagai tujuannya bisa memberikan efek yang baik terhadap orang lain yaitu memberikan sebuah motivasi.

Komunikasi yang efektif akan cenderung lebih mudah membuat orang lain termotivasi yang akhirnya dapat meningkatkan semangat, gairah, produktivitas, kepuasan maupun kinerjanya. Bahkan, dampak lain yang timbul dengan komunikasi yang baik dan efektif adalah seseorang akan merasa senang, meningkatkan loyalitas dan kesehatan mental, memunculkan rasa hormat dan rasa percaya diri.

Seorang pimpinan harus berupaya agar karyawan mempunyai motivasi tinggi dalam bekerja, karena motivasi kerja dapat mendorong karyawan menjadi semangat bekerja dan memberikan yang dimilikinya seperti kemampuan dan keterampilan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Prestasi kerja akan rendah jika karyawan tidak mempunyai motivasi untuk melakukan pekerjaan begitu juga sebaliknya, maka dari itu motivasi dan kinerja saling berkaitan. Ketika karyawan mendapatkan insentif, pengakuan, dan penghargaan, maka motivasi karyawan juga akan meningkat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni disiplin kerja. Pekerjaan akan dapat dilakukan secara maksimal dengan adanya disiplin kerja. Seseorang yang disiplin kerja cenderung akan bekerja sesuai dengan peraturan dan kewajiban. Jadi setidaknya dapat meminimalisasi pelanggaran peraturan perusahaan. Disiplin kerja yang buruk akan berdampak pada kinerja karyawan serta pelaksaannya harus senantiasa dipantau, diawasi dan hal tersebut seharusnya menjadi prilaku yang baku setiap karyawan dalam suatu perusahaan khususnya untuk meningkatkan kinerja. Bila disiplin kerja tidak berjalan dengan baik untuk organisasi maka tidak terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang tidak maksimal.

Maka dari itu, kasus ini merupakan hal yang menarik dan bisa menjadi concern bagi penulis untuk dibahas lebih lanjut. Melalui pengamatan yang penulis lakukan pada PT Bhinneka Mentaridimensi, dimana selama pandemi covid-19 melanda sering kali terjadi kesalahpahaman

atau *miss comunication* antar pegawai. Dikarenakan media komunikasi yang dulunya dilakukan secara langsung berubah menjadi komunikasi virtual. Tentunya hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi.

Dengan adanya sistem kerja WFH dan WFO, mempengaruhi jobdesk dan media yang digunakan karyawan dalam bekerja. Misalnya, saat karyawan WFO bagi tim call *(inbound)* harus *standby* ditempat kerja sesuai jam operasional yang telah ditentukan. Pastinya mereka menggunakan kabel LAN yang terhubung dengan laptop mereka agar tersambung ke internet guna menunjang aktifitasnya selama ditempat kerja, bukan hanya itu tentunya LAN ini juga berfungsi agar setiap percakapan dengan customer dapat terekam.

Lain halnya bila karyawan yang mendapatkan jadwal WFH, tim call harus mengganti media internetnya dengan data seluler atau wifi yang tentu akan berpengaruh terhadap koneksi yang tidak stabil, dan pastinya team call harus *swing skill* dengan team lain yang pekerjaannya tidak bergantung pada kabel LAN untuk bergantian mem*back up* jobdesk mereka, sehingga apabila pegawai kedapatan jadwal WFH maka pegawai tersebut harus mem*back up* ke team chat, begitupun sebaliknya, apabila pegawai kedapatan jadwal WFO maka pegawai tersebut harus mem*back up* team call.

Motivasi juga menjadi salah satu faktor penting bagi setiap individu, hal itu dapat meningkatkan semangat serta mendorong kreativitas bagi para pegawai. Motivasi juga merupakan kebutuhan psikologis untuk memberikan *vibes* positif dan akan mempengaruhi produktifitas. Karena dengan adanya swing skill ini, pegawai pasti merasa tidak terbiasa dengan jobdesk dari tim lain yang berpengaruh terhadap motivasi selama bekerja.

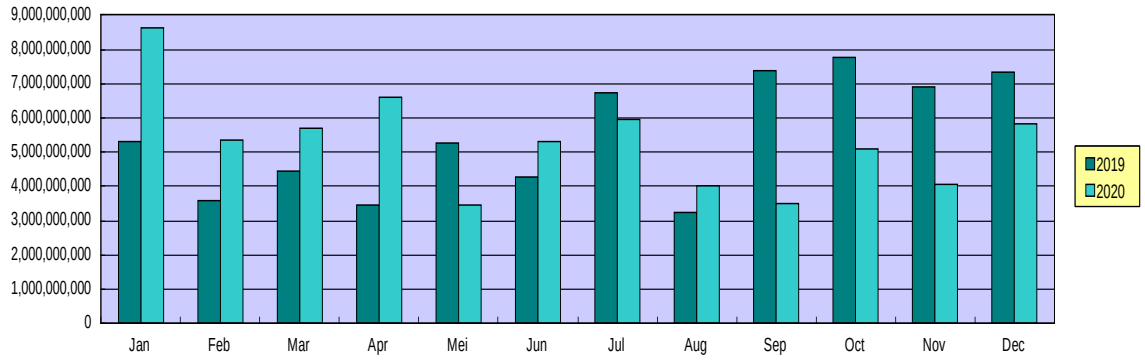
Namun bukan hanya itu, disiplin kerja ternyata terabaikan selama perusahaan menjalani sistem kerja Work From Home (WFH), karena ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mulai dari koneksi yang digunakan tidak stabil, jaringan penghubung terputus, atau dari manusianya.

Dari paparan diatas, dapat dilihat melalui data berikut yang diambil pada Tahun 2019 dan 2020 dimana tahun 2019 adalah tahun dimana sebelum pandemi, dan tahun 2020 adalah tahun

dimana pandemi sedang tinggi tingginya maka ditahun tersebut sudah mulai diberlakukannya sistem kerja WFH dan WFO

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Bhinneka Mentaridimensi

Persentase % dengan tahun 2019		
Bulan	**Tahun 2020**	**Perubahan**
Januari	8,613,160,850	Naik 63%
Februari	5,346,086,789	Naik 49%
Maret	5,696,096,444	Naik 28%
April	6,612,772,235	Naik 92%
Mei	3,470,788,157	Turun 52%
Juni	5,303,742,446	Naik 24%
Juli	5,944,603,996	Turun 13%
Agustus	4,030,040,238	Naik 25%
September	3,483,061,251	Turun 112%
Oktober	5,082,958,141	Turun 53%
November	4,074,912,952	Turun 70%
Desember	5,810,452,689	Turun 30%



Mengacu kepada temuan hasil penilaian kinerja diatas, maka peneliti lebih lanjut ingin mengkaji tentang Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Di Era Pandemi Covid-19 Pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimenasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut beberapa masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis, sebagai berikut :

1. Selama pandemi covid-19, para pegawai bekerja dengan system WFH dan WFO, sehingga media komunikasi yang digunakan oleh pegawai berubah menjadi virtual
2. Media kerja yang digunakan selama WFH mengandalkan data selular atau wifi masing masing pegawai
3. Jaringan internet tentunya sangat berpengaruh terhadap komunikasi dan bekerja selama WFH dan WFO
4. Sistem kerja ini juga merubah cara kerja pegawai karena harus *swing skill* dengan team lain (Team Call dan Team Chat)
5. Selama *swing skill* ini, pegawai harus mampu beradaptasi dengan cepat dan memahami setiap jobdesk dari tim lain karena pada dasarnya itu bukan jobdesk yang biasanya dilakukan
6. Akibat dari kurangnya kematangan skill dan ilmu saat membackup team lain, berpengaruh terhadap motivasi karyawan selama bekerja

7. Selama menggunakan jaringan internet pribadi, tentunya memiliki beberapa kendala yang tidak bisa dikendalikan seperti jaringan yang tidak stabil, kuota yang digunakan habis atau terputus, sehingga berpengaruh pada disiplin kerja pegawai

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT Bhinneka Mentaridimensi menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh komunikasi, motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka untuk melakukan perumusan permasalahan mengenai pengaruh komunikasi, motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi. Adapun perumusan permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan komunikasi, motivasi dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?
2. Apakah secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?
3. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?
4. Apakah secara parsial disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah simultan komunikasi, motivasi dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?
2. Untuk mengrtahui apakah secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tim Sales (B2B) PT Bhinneka Mentaridimensi ?

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Memberikan sumbangan terhadap ilmu sosial khususnya kajian pengembangan sumber daya manusia dan untuk memperhitungkan lebih jauh akan faktor komunikasi, motivasi dan disiplin kerja, karena pencapaian tujuan organisasi hanya dimungkinkan dengan kinerja karyawan yang optimal sehingga dapat menimbulkan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam melaksanakan perannya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

2. Sebagai salah satu informasi bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut mengenai komunikasi, motivasi dan disiplin kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja kerja karyawan.

3. Bagi manajemen perusahaan diharapkan dapat berguna dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan serta pemanfaatan sumber daya manusia secara produktif, efektif dan efisien dalam memenuhi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia-nya.

4. Bagi pimpinan atau manajer, sebagai bahan masukan evaluasi dalam menentukan langkah-langkah yang akan diambil bagi peningkatan kinerja karyawan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah,perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabledan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.