

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diperlukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan kinerja yang tinggi karyawan akan berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya dengan kinerja yang rendah akan mudah menyerah terhadap keadaan bila mendapatkan kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehingga akan sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan etos kerja dan kinerja yang tinggi maka karyawan mau bekerja secara bersama-sama dan saling merubantu didalam menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan tenaga dan waktu yang banyak.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu: Pertama, faktor individu yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat fisik keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang, budaya dan variabel-variabel personal lainnya. Kedua, faktor situasional meliputi faktor fisik yakni metode kerja dan lingkungan fisik (seperti penerangan, kebisingan, temperatur, dan ventilasi), faktor sosial dan organisasi yakni meliputi kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial

Ketika suatu organisasi atau perusahaan didirikan, harapan yang ingin dicapai adalah mendapatkan kesuksesan dalam setiap langkah dan tindakan yang dilakukan sehingga pada akhirnya akan tetap bertahan (*survive*) dalam jangka waktu lama. Akan tetapi saat ini perubahan lingkungan bisnis yang dihadapi oleh organisasi cepat berubah dan tidak dapat diprediksi.

Persaingan dan perubahan yang begitu cepat terjadi menuntut upaya-upaya terobosan perusahaan atau institusi secara proaktif mengkonsolidasikan diri dalam rangka penguatan keunggulan bersaing. Untuk dapat unggul dalam bersaing dan tetap bertahan, maka perusahaan harus adaptif dan lebih fleksibel. Hal ini seringkali menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan dalam perusahaan itu sendiri. Perubahan tidak akan berjalan lancar apabila tidak adanya niat baik, hubungan antar manusia (*human relation*) dari orang-orang yang ada didalam organisasi, baik itu pada tingkat manajer maupun para karyawan.

Hubungan antar manusia (*human relation*) adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi, berarti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang komunikator dan komunikasinya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama. Ini juga berarti bahwa apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban yang didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat social.

Interaksi karyawan dalam lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja