

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Untuk dapat meningkatkan daya saing agar dapat bertahan dalam persaingan global, suatu perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang telah memenuhi persyaratan mutu dan standar-standar tertentu. Salah satu standar yang dipersyaratkan adalah standar sistem manajemen mutu. Perusahaan sebaiknya sudah menerapkan sistem manajemen mutu agar membantu perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui penyediaan jaminan mutu yang lebih baik. Salah satu standar sistem manajemen mutu yang diterima secara internasional yaitu ISO 9001.

ISO merupakan standar internasional untuk sistem manajemen kualitas (*International Organization for Standardization*). ISO 9001-*Quality Management System* menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian sistem manajemen kualitas, yang bertujuan menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk, baik yang berupa barang ataupun jasa yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhanselama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan denganberbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau

kriteria yang telah disepakati bersama. Salah satu faktor keberhasilan kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi. Komunikasi merupakan proses penyampaian pernyataan baik berupa gagasan, fakta, pikiran, perasaan dan nilai seseorang kepada orang lain. Komunikasi melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi, dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu perusahaan menjadi semakin baik dan sebaliknya.

Di dalam Organisasi, sangat diperlukan berkomunikasi kegiatan inidgunakan untuk memudahkan, melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi dengan cara menyampaikan informasi dan pengetahuan, mendorong dan mengarahkan, membentuk sikap dan menanamkan kepercayaan serta membantu memperkenalkan anggota organisasi dengan lingkungan fisik dan sosial mereka. Bentuk-bentuk komunikasi dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan komunikasi secara langsung seperti tatap muka baik

interpersonal atau kelompok, baik berupa pertemuan yang berupa pertemuan langsung ataupun dengan media alat seperti *telephone*, surat tugas, memo instruksi perintah kerja.

Maka dari itu kondisi kerja yang "*misscommunication*" dapat mengakibatkan kinerja karyawan pun akan memburuk karena tidak adanya kerjasama dengan baik antara rekan sesama kerja, keterbukaan pimpinan terhadap segala pengambilan keputusan yang ada di perusahaan atau instansi dan tingkat kepuasan karyawan akan semakin tinggi bila kebutuhan di dalam bekerja dapat terpenuhi. Karena bila kepuasan karyawan tidak terpenuhi secara maksimal berakibat rusaknya kondisi dalam suatu organisasi, rusaknya suatu organisasi dapat berwujud kongkrit seperti pelambanan kerja, pemogokan, mangkir dalam pekerjaannya bahkan bisa berakibat pergantian karyawan. Sehingga membuktikan bahwa fasilitas, gaji, insentif dan sejenisnya tidak merupakan hal pokok permasalahan yang terjadi di suatu perusahaan atau instansi.

Di setiap organisasi menentukan penyesuaian-penyesuaian komunikasi guna mencapai tujuan organisasi, bila dalam suatu organisasi memperhatikan pentingnya suatu hubungan komunikasi informal maka karyawan akan lebih meningkatkan kualitas kerjanya dan kepuasan karyawan bisa ditunjang dengan perasaan senang terhadap pekerjaannya karena komunikasi antar sesama rekan kerja dan pimpinan dapat seimbang.

Berdasarkan pranelitian yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara terhadap HRD PT. Budi Berkah Podomoro diperoleh hasil bahwa kinerja karyawan PT. Budi Berkah Podomoro adalah baik. Kinerja karyawan baik tersebut dilihat dari semua bagian bekerja sesuai dengan SOP dan Tupoksinya masing-masing, serta masing-masing unit kerja melakukan koordinasi antar bidang kerja dengan baik dan seluruh karyawan bekerja sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab kepada perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen mutu dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Budi Berkah Podomoro.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah ada pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah ada pengaruh manajemen mutu dan komunikasi terhadap kinerja karyawan?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti menentukan judul dalam penelitian ini adalah :

**Pengaruh Manajemen Mutu Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Budi Berkah Podomoro.**

### **C. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Subjek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT. Budi Berkah Podomoro.
2. Objek penelitian ini adalah manajemen mutu, komunikasi dan kinerja karyawan.
3. Tempat pada penelitian ini adalah PT. Budi Berkah Podomoro.
4. Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada Tahun 2020.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

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

- a. Untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kinerja pegawai serta diharapkan sebagai sarana

pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan manajemen mutu, komunikasi dan kinerja karyawan.

2) Bagi Perusahaan

Bagi PT. Budi Berkah Podomoro, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen mutu, komunikasi dan kinerja karyawan.

3) Bagi Institusi

Menambah materi pembelajaran bagi perpustakaan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pringsewu.