

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT. Balqis Audi ialah sebuah perusahaan berbentuk mitra perusahaan PT. Pertamina (Perusahaan Minyak Nasional) yaitu Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) perusahaan yang bergerak dibidang Retail penyaluran BBM. Perusahaan mulai merintis usahanya pada tahun 2019 yang berlokasi di Jalan Neptunus Timur II No. 54f, Sekejati Kelurahan Buah Batu (Margacinta) Kota Bandung, Jawa Barat. Dengan jumlah pegawai pada perusahaan PT. Balqis Audi adalah sebanyak 70 orang. Pertamina sendiri merupakan perusahaan milik negara atau BUMN terbesar di Indonesia akan pendapatan dan keuntungannya. Produk yang dihasilkan oleh PT. Pertamina adalah bahan bakar minyak PSO serta non PSO, bahan bakar khusus gas, non BBM serta Petrokimia.

SPBU yang merupakan prasarana yang dibutuhkan oleh publik dalam memenuhi kebutuhan bahan bakar. Saat ini PT. Balqis Audi mengelola 2 SPBU dengan cakupan wilayah manajemennya yaitu di Jawa Barat yaitu pada wilayah Subang dan Cangkorah. PT. Pertamina sendiri memiliki pengelompokan bagi SPBU di seluruh Indonesia yang terdiri dari:

- a. Pasti Prima (Pertamina, 2015)
- b. Pertamina Way
- c. PASTI PAS!

PT. Balqis Audi memiliki mitra SPBU 34.40229 Cangkorah dan SPBU 34.41224 Subang termasuk dalam pengelompokan “PASTI PAS!” yang dimana pengelompokan ini sudah tersertifikat dan terjamin akan memberikan pelayanan yang terbaik serta sudah memenuhi standard kelas dunia. Masyarakat bisa menjamin kuantitas dan kualitas akan BBM yang diperjual belikan karena SPBU “PASTI PAS!” menerapkan alat – alat pengukuran yang lebih akurat yang sudah menjadi prosedur monitoring yang lebih ketat dibandingkan SPBU yang tidak mempunyai sertifikasi “PASTI PAS!”. Dalam hal penjaminan ketetapan takarannya, PT. Balqis Audi memastikan bahwa SPBU menjalankan test ketepatan

volume secara berkala dengan batasan toleransi akurasi lebih ketat yang dilakukan oleh Dinas Metrologi dengan penerapan kalibrasi ulang pompa yang telah melewati batas normal. Tak hanya sampai disitu dalam menjamin kualitas BBM nya, PT. Balqis Audi ini melakukan pengujian kualitas SPBU nya 3 kali lebih banyak dari SPBU yang tidak mempunyai sertifikasi “PASTI PAS!”.

Hal yang dibutuhkan untuk memperoleh sertifikasi “PASTI PAS!” SPBU ini harus melalui tes kepatuhan standard pelayanan dan audit internal yang sudah ditentukan oleh PT. Pertamina setiap bulannya. Test audit ini pun terdiri dari test keselarasan format fasilitas, standard pelayanan, jaminan kualitas serta kuantitas, penawaran produk serta pelayanan tambahan serta test kondisi peralatan dan fasilitas SPBU. Sertifikasi SPBU “PASTI PAS!” akan tetap dicek secara berkala pertiap bulannya jika tidak lolos audit maka SPBU akan kehilangannya predikat “PASTI PAS!”.

Berdasarkan sumber dari Manajer perusahaan, pada umumnya SPBU menjual produk Public Service Obligation (PSO) yang merupakan bahan bakar minyak yang sudah disubsidi oleh pemerintah dan non PSO yang merupakan bahan bakar yang tidak disubsidi oleh pemerintah. Contoh produk PSO adalah premium sedangkan produk non PSO adalah pertamax, pertamax dex, Pertamax Plus. Contoh produk gas adalah LPG, BBG dan Misicool. Pada SPBU menjual produk bahan bakar yaitu:

- a. Pertalite
- b. Solar
- c. Pertamax Turbo
- d. Dexlite

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Berikut ini visi serta misi PT. Balqis Audi:

#### **a. Visi**

Menjadi perusahaan yang prima dalam pelayanan, berintegritas, dan berkualitas.

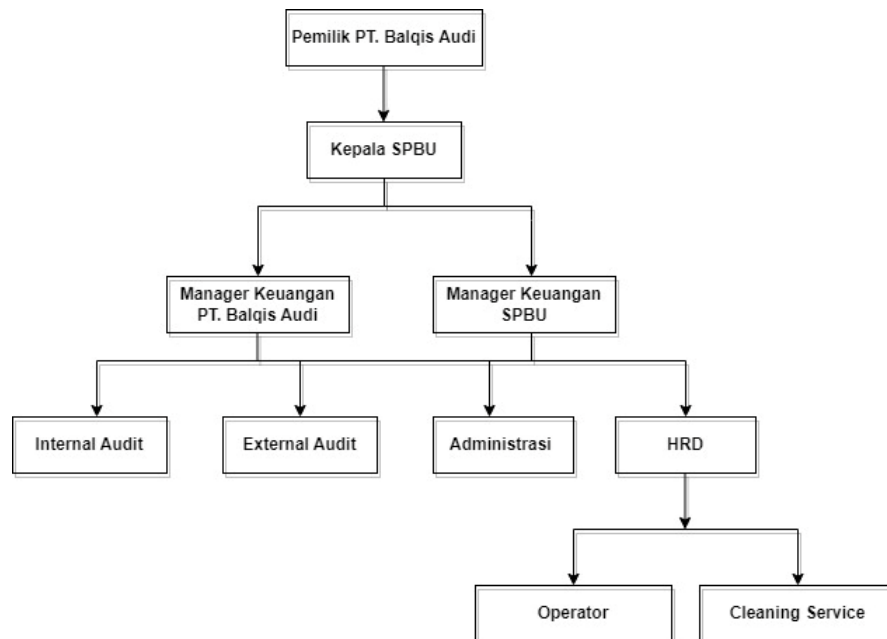
#### **b. Misi**

- 1) Membuka lapangan pekerjaan yang baru.
- 2) Memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengisi BBM.

- 3) Memberi kenyamanan Pelayanan Kepada Konsumen dalam membeli BBM dengan slogan “PASTI PAS!”.

### 1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan gambar dari struktur organisasi PT. Balqis Audi:



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT. Balqis Audi**

*Sumber: Dokumen Perusahaan (2019)*

## 1.2 Latar Belakang

Di zaman globalisasi saat ini, kesuksesan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat sangat penting, terutama dalam menjalin hubungan antara perusahaan serta anggota perusahaan (Fernando dan Wulansari, 2020) serta keberhasilan perusahaan dalam merealisasikannya sangat bergantung pada peranan sumber daya manusia. SDM memiliki kualitas tinggi menjadi suatu hal utama yang harus dipunyai perusahaan agar dapat mewujudkan tujuannya dengan efektif dan efisien. Rahmawati dan Wahyuningtyas (2022) mengatakan jika semakin besar perusahaan maka Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan berperan sebagai harta yang berharga guna dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Hal tersebut didukung oleh pendapat Chusminah & Haryati (2019) yang menjelaskan jika perusahaan harus menjadikan SDM sebagai modal manusiawi dalam mencapai tujuannya.

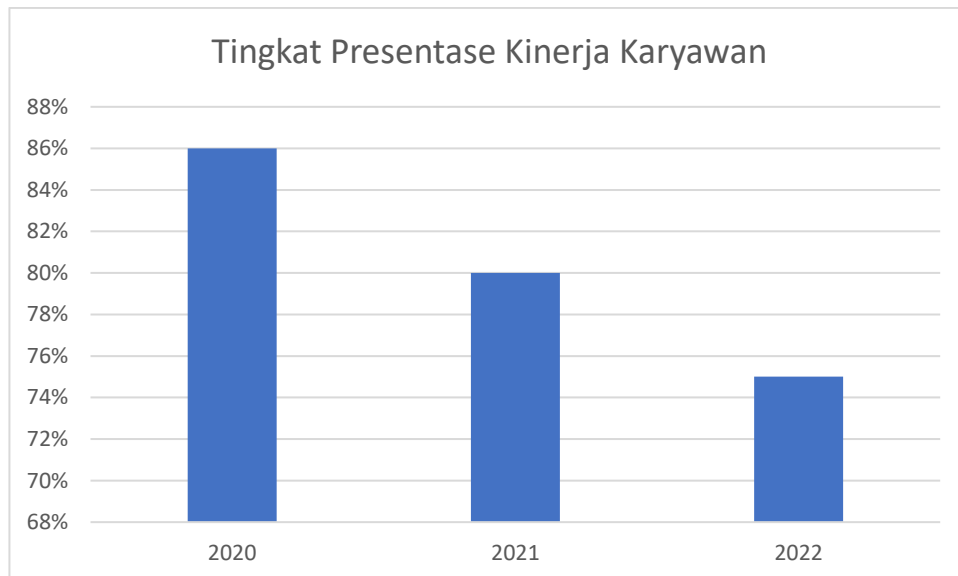
Bayu & Wahyuningtyas (2022) juga berpendapat tujuan perusahaan pada umumnya adalah mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan pemaksimalan sumber daya yang tersedia. Dalam menggapai laba yang maksimal, perusahaan harus memiliki kinerja perusahaan yang baik serta didorong oleh pengelolaan SDM yang baik maka karyawan akan memberikan kinerja terbaiknya. Dengan demikian setiap organisasi memiliki cara tersendiri dalam mengembangkan kinerja karyawannya. SDM harus dikembangkan semaksimal mungkin serta perusahaan harus bisa mengetahui mana SDM yang tepat untuk dipilih serta bekerjasama guna mencapai keinginan perusahaan. Maka dari itu, SDM yang dibutuhkan pada masa kini merupakan SDM yang mampu mengendalikan teknologi yang ada dengan andal, adaptif dan simpatik akan perubahan yang selalu ada di lingkungan sekitar.

Tingkat keberhasilan karyawan mengikuti standar perusahaan yang dinilai dari hasil kinerja karyawan. Menurut Wirawan (Hazimi & Gupron, 2019) faktor – faktor yang dapat berdampak kepada kinerja sumber daya manusia yakni:

- a. Faktor internal karyawan yakni faktor dari diri karyawan yang sudah ada sejak lahir serta faktor yang didapat saat bertumbuh. Faktor bawaannya seperti keterampilan, sifat – sifat pribadi, kondisi fisik, kondisi psikologis. Maka dari itu faktor yang didapatkan yaitu keterampilan, pemahaman, pengalaman kerja, etos kerja serta motivasi kerja.
- b. Faktor lingkungan internal perusahaan yaitu disaat menjalankan tugas dan kewajibannya, karyawan membutuhkan dukungan dari perusahaan tempat mereka bekerja. Faktor internal perusahaan meliputi teknologi, kompensasi, lingkungan kerja sistem manajemen perusahaan dan strategi perusahaan.
- c. Faktor lingkungan eksternal perusahaan yakni keadaan, peristiwa atau situasi yang terwujud di luar organisasi lingkungan.

Pendapat lainnya Mangkunegara (2017) kinerja ialah hasil akhir dari pekerjaan yang secara kualitas serta kuantitas digapai oleh para pekerja guna menjalankan kewajibannya selaras dengan tanggung jawab serta kewajiban yang di beri kepada para pegawai. Chusminah dan Haryati (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan kemampuan individu maupun kelompok dalam melakukan kegiatan dengan baik sehingga menghasilkan hasil yang diinginkan. Kinerja

merupakan gambaran dari kualitas dan kuantitas hasil usaha dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok.



**Gambar 1. 2 Presentase Tingkat Kinerja Karyawan PT. Balqis Audi tahun periode 2020 (Januari – Desember) 2021 (Januari – Desember) 2022 (Januari – Oktober)**

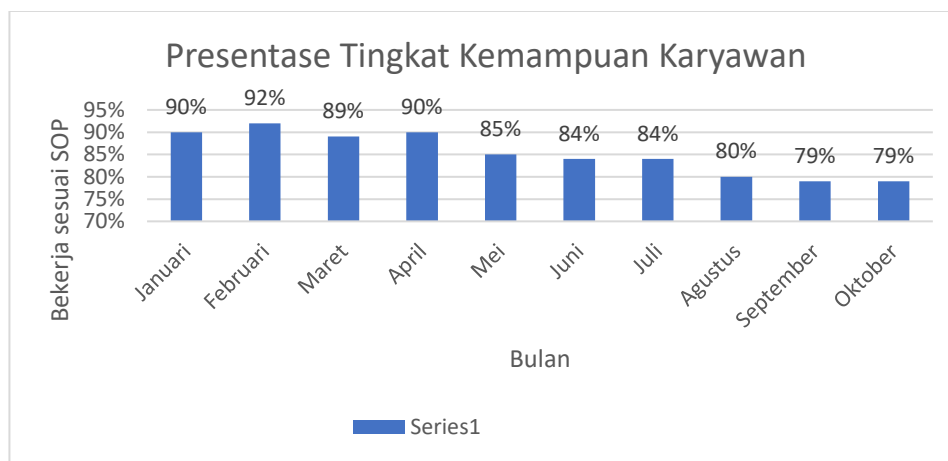
*Sumber: Dokumen perusahaan (2022)*

Berdasarkan data yang didapatkan dari HRD PT. Balqis Audi bahwa presentase tingkat kinerja karyawan PT. Balqis Audi periode 2020 (Januari – Desember) 2021 (Januari – Desember) 2022 (Januari – Oktober) terus menurun yaitu pada tahun 2020 sebanyak 86%, di tahun 2021 sebesar 80% serta pada tahun 2023 sebanyak 75% maka kurang lebih terjadi penurunan tingkat kinerja sekitar 5 – 6%. Maka dari itu berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan HRD PT. Balqis Audi pada 18 Desember 2022 menyatakan jika kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi yang berjalan di perusahaan cukup menurun efektifitasnya. Sehingga secara tidak langsung kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi berdampak kepada kinerja perusahaan. Maka peneliti akan meneliti lebih lanjut akan pengaruh kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Balqis Audi.

Menurut Suharsaputra (Ayu, 2019) mengemukakan jika faktor kemampuan atau kompetensi dapat berdampak pada kinerja dengan kemampuan yang tinggi

sehingga kinerja pegawai dapat tergapai namun jika keahlian pegawai rendah ataupun Jika tidak sesuai dengan keahliannya, kinerja tidak akan dapat dicapai dengan baik. Wibowo (2019) menyampaikan bahwasannya kompetensi ialah suatu kemampuan yang difungsikan guna menjalankan pekerjaan, tugas dan kewajiban yang didasari oleh keterampilan dan pengetahuan dengan dukungan akan perilaku kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu sendiri. Pendapat Edison, Anwar & Komariyah (2017) menjelaskan “kompetensi sebagai kemampuan individu guna menjalankan suatu pekerjaan dengan tepat serta mempunyai kelebihan berdasarkan Dalam hal-hal yang terkait dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap”.

Berlandaskan data yang didapatkan dari HRD PT. Balqis Audi didapatkan data fluktuasi pada presentase tingkat kemampuan karyawan PT. Balqis Audi pada tahun periode 2022 (Januari – Oktober).



**Gambar 1. 3 Presentase Tingkat Kemampuan Karyawan PT. Balqis Audi tahun periode 2022 (Januari – Oktober)**

*Sumber: Dokumen perusahaan (2022)*

Berdasarkan data yang terdapat pada Gambar 1.3 yang merupakan Presentase tingkat kemampuan karyawan pada PT. Balqis Audi. Didapatkan dari hasil wawancara dengan HRD pada 18 Desember 2022 bahwa salah satu indikator kemampuan yang dinilai pada presentase ini adalah kemampuan yang dimiliki para karyawan tidak memiliki keahlian lainnya yang juga diperlukan ketika bekerja. Seperti mereka tidak memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah mesin dan selang yang *error*. Ketika itu terjadi mereka akan menanyakan tindakan apa yang

harus dilakukan kepada pengawas SPBU yang ada di lapangan. Karyawan tidak mempunyai kemampuan dalam menghadapi masalah tanpa adanya bimbingan dari pengawas SPBU yang ada di lapangan. Presentase tingkat kemampuan karyawan tertinggi terdapat pada bulan Februari yaitu sebesar 92%, pada bulan Januari sebesar 90%, pada bulan Maret sebesar 89% dan pada bulan April sebesar 89%. Namun terlihat semenjak bulan April presentase tingkat kemampuan karyawan terus menurun hingga pada bulan September dan Oktober mencapai presentase terendahnya yaitu sebesar 79%.

Faktor lainnya yang dapat berdampak pada kinerja karyawan ialah disiplin kerja. Ini sejalan dengan pendapat Alexandri (2019) bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Pendapat lainnya menurut Budiarmo & Widagdo dalam Kadir (2022) sistem pengenalan berbasis produktivitas penting untuk mendapatkan informasi holistik terkait kedisiplinan pegawai.

Berdasarkan pendapat Saleh dan Utomo salah satu indikator disiplin kerja adalah frekuensi kedatangan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan HRD PT. Balqis Audi pada 18 Desember 2022 didapatkan data fluktuasi pada frekuensi kedatangan karyawan PT. Balqis Audi pada tahun periode 2020 – 2021 (Januari – Desember).

**Tabel 1. 1 Frekuensi Kedatangan Karyawan PT. Balqis Audi tahun periode 2020 – 2021 (Januari – Desember)**

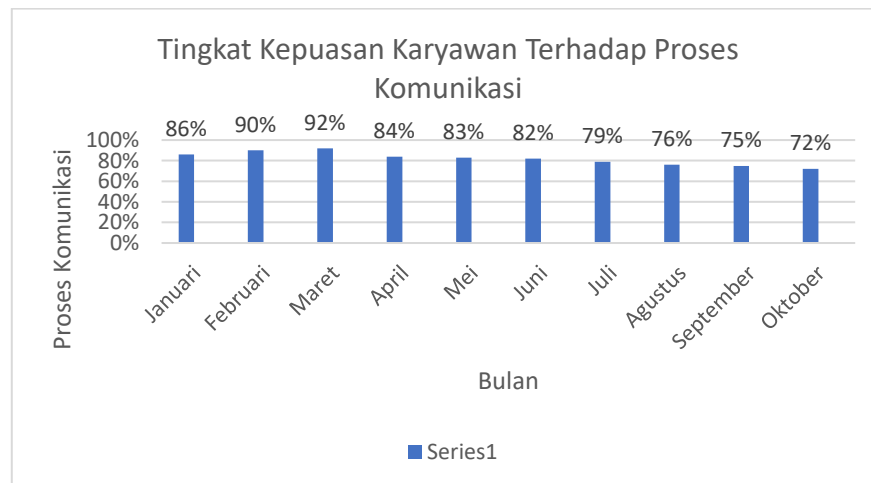
| Data Kehadiran Pegawai PT. Balqis Audi Periode Januari s/d Desember 2020-2021 |                 |                    |                 |                  |               |                       |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|-----------------------|--------------------|
| Tahun                                                                         | Jumlah Karyawan | Total Hari Bekerja | Total Kehadiran | Total Kedatangan | Total Absensi | Presentase Kedatangan | Presentase Absensi |
| 2020                                                                          | 70              | 312                | 21840           | 20940            | 900           | 96%                   | 4%                 |
| 2021                                                                          | 70              | 312                | 21840           | 20440            | 1400          | 94%                   | 6%                 |

*Sumber: Dokumen perusahaan (2021)*

Didapatkan dari hasil wawancara dengan HRD pada 18 Mei 2023 bahwa standar presentase kedatangan para karyawan dikategorikan baik jika besar presentasenya 96%. Maka dari itu dapat dilihat berdasarkan gambar 2 bahwasannya terjadi penurunan akan kedatangan karyawan di tahun 2021. Dengan presentase kedatangan karyawan pada tahun 2020 adalah sebesar 96% sedangkan pada tahun 2021 turun sebesar 2% menjadi 94% sehingga presentase absensi pun menjadi naik sebesar 2% dari tahun sebelumnya.

Selanjutnya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah proses komunikasi. Ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (Rifa, 2019) jika faktor – faktor yang berdampak kepada kinerja ialah urain tugas, target kerja, otonomi, komunikasi, iklim kerja, hubungan kerja, peluang berkarir serta fasilitas kerja. Somad & Priansa (Rifa, 2019) menyatakan jika komunikasi ialah suatu proses sosial yang melibatkan minimal dua individu di mana satu individu mengirimkan stimulus kepada individu lainnya. Stimulus tersebut umumnya berupa pesan yang dapat berupa kata-kata. Proses pengiriman pesan diterapkan dengan saluran komunikasi serta menghasilkan respons terhadap pesan yang telah disampaikan. Berlandaskan Keith Davis (Rifa, 2019) jika komunikasi ialah *transfer* informasi serta pemahaman dari seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan HRD PT. Balqis Audi pada 18 Desember 2022 didapatkan data fluktuasi pada presentase tingkat kepuasan karyawan terhadap proses komunikasi PT. Balqis Audi pada tahun periode 2022 (Januari – Oktober).



**Gambar 1. 4 Presentase Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Proses Komunikasi PT. Balqis Audi tahun periode 2022 (Januari – Oktober)**

*Sumber: Dokumen perusahaan (2022)*

Dapat dilihat pada gambar 1.4 presentase tingkat kepuasan karyawan terhadap proses komunikasi PT. Balqis Audi tahun periode 2022 (Januari – Oktober) bahwasannya terjadi penurunan secara terus menerus akan presentase tingkat kepuasan karyawan terhadap proses komunikasi setiap bulannya.

Didapatkan dari hasil wawancara dengan HRD pada 18 Desember 2022 bahwa salah satu indikator tingkat kepuasan karyawan yang dinilai pada presentase ini adalah tidak tersedianya sistem atau tahapan komunikasi yang memumpuni.

Proses komunikasi karyawan antar karyawan maupun karyawan antar pengawas SPBU yang sering terjadi *miss communication* karena mereka melakukan komunikasi ketika ada masalah mesin dan selang *error* dengan berteriak. Salah satu contoh *miss communication* yaitu ketika karyawan A yang di kantor menyapaikan tindakan yang seharusnya dilakukan dimana sudah di infomasikan oleh pengawas sebelumnya namun karyawan B yang berada di lapangan salah mengartikan informasinya sehingga tindakan yang dilakukan salah, seperti harusnya mengecek berapa Liter BBM tersisa malah mengeprint totalizator yang ada di dispenser minyak. Dapat terlihat pada gambar 1.4 jika Bulan Maret mempunyai presentase tertinggi sebesar 92% namun terus menurun pada tiap bulannya hingga pada presentase terendah yaitu pada Bulan Oktober sebesar 72%.

Berlandaskan uraian latar belakang diatas, maka bisa disimpulkan jika kompetensi, disiplin dan proses komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. : “Hal – hal tersebut akan berdampak buruk pada kinerja setiap karyawan jika tidak segera diatasi. Sehingga penulis tertarik untuk menjadikannya penelitian berjudul: “Pengaruh Kompetensi, Disiplin kerja serta Proses Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Balqis Audi”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Kinerja pada karyawan ialah sesuatu hal yang krusial pada sebuah perusahaan. Faktor – faktor yang mendukung akan terjadinya kinerja berjalan secara maksimal. Seorang karyawan dengan tingkat kinerja yang baik dapat menunjukkan *output* pekerjaan yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi secara maksimal. Dengan demikian perusahaan harus mengerti faktor – faktor yang menjadi masalah dalam memenuhi kinerja pada karyawan. Pada PT. Balqis Audi dapat dilihat bahwasannya terdapat fluktuasi presentase Tingkat Kemampuan Karyawan, Frekuensi Kedatangan Karyawan dan Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Proses Komunikasi yang secara periode terus menurun. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam

tentang topik tersebut. akan permasalahan yang ada yaitu dengan mengidentifikasi penyebab serta memahami pengaruh kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Balqis Audi.

Berlandaskan latar belakang yang sudah dipaparkan, selanjutnya ditentukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana kompetensi karyawan PT. Balqis Audi?
- b. Bagaimana disiplin kerja karyawan PT. Balqis Audi?
- c. Bagaimana proses komunikasi karyawan PT. Balqis Audi?
- d. Bagaimana kinerja karyawan PT. Balqis Audi?
- e. Bagaimana pengaruh kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan PT. Balqis Audi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Beralaskan latar belakang serta rumusan masalah yang sudah dirancang, penelitian ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kompetensi karyawan PT. Balqis Audi.
- b. Untuk mengetahui disiplin kerja karyawan PT. Balqis Audi.
- c. Untuk mengetahui proses komunikasi karyawan PT. Balqis Audi.
- d. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT. Balqis Audi.
- e. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan proses komunikasi secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan PT. Balqis Audi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian diinginkan dapat memperkaya serta memberi informasi - informasi terbaru tentang pengaruh kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai kajian atau referensi penelitian sejenis. Serta diharapkan hasil yang didapatkan daripada penelitian ini dapat menjadi bahan studi selanjutnya.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bisa digunakan guna bahan pertimbangan atau bahan kajian serta referensi bagi PT. Balqis Audi dalam mengambil keputusan terkait

pengaruh kompetensi, disiplin kerja serta proses komunikasi organisasi akan kinerja karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Menjabarkan isi penelitian secara umum, ringkas, padat dan tepat. Isi pada bab 1 terdiri dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas mengenai *grand theory* penelitian yang dijelaskan secara umum hingga dikerucutkan menjadi hal khusus, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian, serta terakhir yaitu hipotesis penelitian.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Penjabaran melingkupi uraian mengenai Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas serta Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan uraian pengolahan data serta pengujian hipotesis dengan memfungsikan data yang telah dihimpun oleh peneliti. Pada bab ini terdapat penjelasan yang detail terkait hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil pengolahan data.

### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Membahas akan kesimpulan terhadap hasil – hasil penelitian beserta saran – saran yang berkaitan dengan penelitian.