

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, perkembangan bisnis terjadi dengan begitu pesat menyebabkan timbulnya persaingan bisnis yang semakin kompetitif dengan perusahaan lain pada bidang usaha yang sejenis. Sejalan dengan itu muncul berbagai permasalahan yang mengharuskan perusahaan untuk mencari solusi yang cepat, tepat, dan akurat. Oleh karena itu dalam melaksanakan segala aktivitas operasionalnya, setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah semua sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien agar tetap dapat berkembang serta mempertahankan eksistensinya. Salah satu contoh sumber daya perusahaan yaitu sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga dan dibutuhkan oleh perusahaan karena sumber daya manusia mempunyai peranan yang dapat mengarahkan, mengelola dan melaksanakan segala aktivitas perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan, aktivitas dalam perusahaan tersebut tidak akan berjalan lancar.

Dalam hal ini, Sumber daya manusia di dalam perusahaan harus memiliki kualitas yang tinggi guna memberikan hasil yang diinginkan serta diharapkan oleh semua pihak. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas tinggi tentunya akan memberikan hasil kinerja yang tinggi, sebaliknya jika sumber daya manusia tersebut kurang berkualitas maka akan memberikan hasil kinerja yang rendah.

Salah satu permasalahan penting yang dihadapi oleh para pimpinan yaitu bagaimana dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga nantinya para karyawan

memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal, peran manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki loyalitas yang tinggi, berpola pikir positif, dan memiliki inisiatif. Salah satu faktor keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan yaitu dengan kinerja karyawan. Menurut Sinambela, (2016:483) Kinerja merupakan kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Perusahaan dapat dikatakan berhasil ketika kinerja karyawannya baik, karena kinerja karyawan menentukan bagaimana kelangsungan suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan ingin memiliki karyawan dengan kinerja yang tinggi. Dengan kinerja karyawan yang tinggi, diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang telah direncanakan. Banyak hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya, diantaranya yaitu pola komunikasi, komitmen, dan insentif.

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan tentunya sangat membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi memiliki peran penting terutama dalam membentuk organisasi yang efektif dan efisien. Menurut Mangkunegara, (2017:145) komunikasi dapat diartikan juga sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi disebut komunikasi organisasi. Goldhaber dalam Ruliana, (2016:28) mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang

saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah. Komunikasi dibutuhkan sebagai pemberian informasi antara karyawan dalam menjalankan tugas. Komunikasi yang dibangun dalam organisasi hendaknya dijalin dalam suatu hubungan yang baik agar organisasi menjadi sehat, baik itu komunikasi antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, serta bawahan dengan atasan. Dengan adanya komunikasi yang efektif maka suatu organisasi dapat membuat pelaksanaan pekerjaan lebih terkoordinasi dan berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan organisasi yang telah direncanakan.

Selain komunikasi yang efektif, komitmen yang tinggi juga akan meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Jika seorang karyawan tidak memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi atau perusahaan maka akan menimbulkan konflik dalam pekerjaannya seperti akan berkurangnya semangat kerja, hilangnya rasa bangga sebagai seorang karyawan, serta menurunnya rasa kesetiaan terhadap organisasi atau perusahaan. Komitmen dalam diri karyawan bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan.

Komitmen karyawan terhadap organisasi menunjukkan hasrat karyawan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri kepada organisasi. Gibson dalam Wibowo (2017:214) menjelaskan bahwa komitmen karyawan sebagai perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibatan yang dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi.

Pengertian komitmen saat ini, tidak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan yang bekerja di perusahaan itu dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu,

karyawan mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan organisasi atau perusahaan. Hal ini hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Banyak faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan, salah satu diantaranya adalah kepercayaan terhadap manajemen. Karyawan yang tidak punya kepercayaan kepada manajemen, kecil kemungkinannya mereka punya komitmen tinggi yang nantinya akan sangat mempengaruhi dalam pencapaian target organisasi atau perusahaan.

Oleh karena itu untuk menjalin kerjasama yang baik antara karyawan dan organisasi dalam menciptakan rasa kepercayaan kepada manajemen, maka organisasi atau perusahaan memberikan insentif yang adil bagi kedua belah pihak di luar gaji yang diberikan setiap bulannya. Menurut Sopiha dan Sangadji (2018:365) Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan kata lain insentif diberikan sebagai imbalan atau balas jasa diluar gaji kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang tinggi atau bekerja di atas standar yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan berdasarkan kepada prinsip adil dan layak serta memenuhi kebutuhan karyawan.

Pemberian insentif ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Apabila insentif dikelola dengan baik dan benar, maka akan membantu organisasi mencapai tujuannya dalam memperoleh, memelihara dan mempertahankan tenaga kerja yang diperlukan organisasi atau perusahaan serta meningkatkan motivasi dan komitmen para karyawannya terhadap organisasi. Namun jika insentif tidak dikelola dengan benar maka ada kemungkinan karyawan akan mencari pekerjaan lain sebagai jalan alternatifnya. Dengan demikian, dalam hal pemberian insentif pihak manajemen

perusahaan hendaknya memperhatikan dan memastikan bahwa terdapat kewajaran dalam pemberian insentif di suatu organisasi demi kesejahteraan karyawan karena hal tersebut sudah menjadi hak karyawan dan bisa menjadi dorongan serta membangkitkan antusiasme dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Yapindo Transportama atau yang sering dikenal dengan nama PCP Express merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang baik itu berupa paket maupun dokumen.

Dalam hal pelayanan PT. Yapindo Transportama (PCP Express) selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya dengan harga yang sangat terjangkau dan bahkan saat ini PT. Yapindo Transportama termasuk ke dalam salah satu jasa antar barang dengan tarif termurah di Indonesia. Selain itu dengan menggunakan jaringan pengantaran yang terintegrasi dan teknologi yang dimiliki saat ini, para pelanggannya dapat memantau pengiriman barang miliknya dimanapun berada. PT. Yapindo Transportama kini didukung lebih dari 700 tenaga profesional yang menghubungkan lebih dari 60.000 wilayah pengantaran di Indonesia dengan berbagai moda transportasi baik melalui darat, laut, udara, maupun kombinasi.

Seiring berjalannya waktu, industri jasa pengiriman barang mengalami perkembangan yang begitu pesat dengan kehadiran berbagai *platform marketplace*. Maraknya *platform marketplace* tersebut berdampak pada persaingan bisnis menjadi semakin ketat dengan munculnya banyak perusahaan baru yang menawarkan berbagai macam produk dengan harga yang kompetitif dan bekerja sama dengan *platform marketplace* untuk membantu para *seller* mengirimkan barang kepada pembeli dengan selamat sampai tujuan sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Hal ini mengharuskan PT. Yapindo Transportama untuk dapat menghasilkan produk dengan

mutu yang terbaik dan berkualitas tinggi dengan memusatkan perhatiannya kepada pelanggan agar mendapatkan daya saing yang lebih dibandingkan dengan perusahaan lain di industri yang sejenis.

Dalam hal ini, sumber daya manusia mempunyai peranan yang dapat mengarahkan, mengelola dan melaksanakan segala aktivitas perusahaan. Maka dari itu untuk mempertahankan eksistensinya PT. Yapindo Transportama (PCP Express) harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki kinerja yang tinggi, dengan kinerja karyawan yang tinggi maka tujuan perusahaan pun akan tercapai. Namun permasalahan yang dihadapi saat ini di PT. Yapindo Transportama Jakarta yaitu dalam beberapa tahun terakhir mengalami penurunan jumlah karyawan dan hal tersebut tentu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan berbagai macam faktor diantaranya yaitu komunikasi, komitmen, serta insentif.

Maka dari itu, komunikasi yang dibangun dalam perusahaan hendaknya dijalin dalam suatu hubungan yang baik agar perusahaan menjadi sehat, baik itu komunikasi antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, serta bawahan dengan atasan. Karena ketika hubungan komunikasi tidak terjalin dengan baik seperti kurangnya komunikasi antar karyawan menyebabkan seringkali terjadi kesalahan karyawan yang menjadi penghambat kualitas dari kinerja karyawan sehingga program yang telah direncanakan tidak dapat tercapai maksimal, sebaliknya jika hubungan komunikasi terjalin dengan baik maka dapat membuat pelaksanaan pekerjaan lebih terkoordinasi dan berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan organisasi yang telah direncanakan. Komitmen karyawan dalam perusahaan juga sangat mempengaruhi target yang dicapai. Jika seorang karyawan tidak memiliki komitmen yang tinggi terhadap

perusahaan maka akan menimbulkan konflik dalam pekerjaannya seperti akan berkurangnya semangat kerja, hilangnya rasa bangga sebagai seorang karyawan, serta menurunnya rasa kesetiaan terhadap perusahaan. Begitupun pemberian insentif dari perusahaan kepada karyawannya juga dapat mempengaruhi hasil kinerja mereka. Insentif yang diberikan secara terlambat dan tidak berdasarkan kepada prinsip adil dan layak serta memenuhi kebutuhan karyawan dapat membuat karyawan tersebut merasa kecewa sehingga hal ini dapat menurunkan semangat dalam bekerja seperti karyawan menjadi tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan serta menurunnya tingkat kedisiplinan pada diri karyawan.

Namun demikian sampai saat ini belum dapat diketahui secara pasti sejauh mana peranan komunikasi, komitmen dan insentif yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi, komitmen dan insentif terhadap kinerja karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu PT. Yapindo Transportama Jakarta dalam menemukan pengaruh yang konkrit antara komunikasi, komitmen, insentif, dan kinerja karyawan .

Berdasarkan hal diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi, komitmen dan insentif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut akan disusun dalam sebuah skripsi dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi, Komitmen dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian pada Karyawan Non-Manajer PT. Yapindo Transportama Jakarta)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok sejauh mana pengaruh komunikasi, komitmen, dan

insentif terhadap kinerja karyawan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka untuk menganalisis masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
2. Bagaimana komitmen karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
3. Bagaimana insentif karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
4. Bagaimana kinerja karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
5. Sejauh mana pengaruh komunikasi, komitmen dan insentif terhadap kinerja karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
2. Komitmen karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
3. Insentif karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
4. Kinerja karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta
5. Pengaruh komunikasi, komitmen dan insentif terhadap kinerja karyawan Non-Manajer pada PT. Yapindo Transportama Jakarta

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi dalam bidang manajemen khususnya mengenai pengaruh komunikasi, komitmen, dan insentif terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan ilmu pengetahuan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh komunikasi, komitmen dan insentif terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan informasi bagi karyawan manajemen terutama mengenai pengaruh komunikasi, komitmen dan insentif terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi khalayak tentang komunikasi, komitmen, insentif dan kinerja karyawan, juga sebagai tambahan pembandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini untuk menambah ragamnya jenis pengetahuan,serta untuk memberikan manfaat yang luas pada aspek akademik.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Yapindo Transportama yang beralamat di Jl. Pulo Gadung no. 26, Kawasan Industri JIEP, Jakarta Timur, 13930. Dengan jadwal yang dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai September 2021.