

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah organisasi yang berperan penting dalam perusahaan. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam kemampuan organisasi untuk mencapai visi atau tujuannya. Dessler (2016) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses menemukan, melatih, mengevaluasi, dan memberi kompensasi kepada karyawan. Ini juga melihat bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain di tempat kerja, kesehatan, keselamatan mereka, dan keadilan. Sehubungan dengan pernyataan di atas, sangat penting terutama dari sisi bisnis, khususnya MSDM, untuk mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik agar karyawan dapat memberikan hasil yang selaras dengan visi dan misi perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus memperhatikan pengelolaan karyawan, khususnya kinerja karyawan.

Untuk menghadapi berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas perusahaan, diperlukan karyawan berkualitas yang mampu mewujudkan kinerja profesional. Kinerja para karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Apabila kinerja karyawan baik, maka kinerja perusahaan akan meningkat. Kinerja dapat terlihat dari kesiapan dan kesediaan karyawan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama perusahaan, dan juga terlihat dari loyalitas dan keterlibatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah faktor pengembangan sumber daya manusia yang juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan. (Nasution, I. & Manurung, T. 2015; Lubis, R. 2017).

Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting dalam merancang pekerjaan karyawan, karena dengan adanya rancangan pekerjaan, akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Untuk mencapai tujuan dalam organisasi, organisasi juga perlu memiliki struktur yang baik. Setiap anggota dalam organisasi pasti memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Suatu pekerjaan yang dilakukan harus dirancang sebaik mungkin. Mulai dari mengatur beban kerja, menguatkan lintas departemen dalam

berkomitmen organisasi, serta memberikan pelatihan agar setiap individu memiliki pribadi yang kuat dalam menjalankan kegiatannya. Juga dengan rancangan pekerjaan yang baik, setiap anggota merasa puas dalam pekerjaannya. Oleh karena itu rancangan pekerjaan sangat penting dalam suatu pekerjaan.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan hal yang penting untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi. Hal ini dikarenakan perubahan yang terjadi akan mencakup beberapa aspek dan mencapai suatu tujuan, maka kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia perlu dikembangkan.

Mengingat pentingnya masalah tersebut, dan untuk menyikapi kondisi diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lei Logistics”. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif (Mathis dan Jackson, 2002). Selain komunikasi kerja, beban kerja, karakteristik individu yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, tentunya komitmen dalam organisasi juga mempengaruhinya.

Kinerja disamakan dengan hasil kerja seorang karyawan. Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia (Arianty, 2015). Kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu jalan untuk mengatasi semua ini adalah dengan saluran komunikasi kesimpulannya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pekerjaan yang nantinya

akan mengoptimalkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Ardiansyah, 2016).

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini didasarkan pada referensi teori yang dikembangkan oleh Hamali (2016, hal. 228) bahwa komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi akan memudahkan setiap orang untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pemimpin dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif, karena akan memberikan instruksi, arahan, memotivasi bawahan, mengawasi dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dan bawahan tetapi juga antar rekan kerja, agar setiap karyawan dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu tidak diharapkan karena dapat mempengaruhi kinerja mereka. Banyak pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai target waktu, namun karena kurangnya komunikasi ini, pekerjaan tidak dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditetapkan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Nisa' Ulul Mafra (2017) bahwa komunikasi sangat erat kaitannya dengan kinerja. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik maka akan menimbulkan miss communication yang akan mempengaruhi kerja karyawan.

Selain komunikasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan, beban kerja juga salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan dapat menimbulkan kelelahan (baik fisik maupun mental) dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial juga membahayakan pekerja (Manuaba, 2000).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja, beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan, namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. hal ini dikarenakan ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh kapasitas dan kemampuan karyawan yang tidak sesuai dengan tuntutan yang harus

dilakukan. Konsep hubungan penelitian ini didasarkan pada acuan teori yang dikembangkan oleh Mudayana (2010, hal.2), bahwa beban kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan yang dihasilkannya. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang mungkin terlalu tinggi, kendala waktu yang singkat, volume pekerjaan yang mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ferrania Paramitadewi (2017), bahwa beban kerja sangat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan, oleh karena itu beban kerja pegawai harus seimbang agar karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya.

Beban kerja dapat terjadi ketika karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan kapasitasnya akibat tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan karyawan di suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memperkirakan jumlah karyawan berdasarkan jumlah output atau pekerjaan yang dapat dihasilkan oleh setiap karyawan, dapat diketahui berapa banyak karyawan yang sebenarnya dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai target tersebut. Hal ini dapat dilakukan melalui pengukuran kapasitas kerja, agar karyawan dapat bekerja secara optimal sesuai dengan kemampuannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain karakteristik individu, menurut Robbins (2015) mengatakan bahwa “karakteristik individu meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi. Sedangkan menurut James (2012) individu Karakteristik adalah minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang dalam situasi kerja Minat adalah sikap yang membuat seseorang senang terhadap objek kecenderungan atau gagasan tertentu Sopiah (2010) dalam Daud (2021) mengatakan bahwa karakteristik individu adalah karakteristik biografis. Kepribadian, persepsi dan sikap yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Karakteristik individu juga salah satu faktor motivasi dari faktor yang mempengaruhi tingkat motivasi seseorang. Karakteristik individu mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas dan perilaku untuk memuaskan kebutuhannya. Sujak (2005:67) mengemukakan bahwa karakteristik individu yang

berbeda-beda, meliputi kebutuhan, nilai sikap, dan minat. Perbedaan tersebut akan dibawa oleh individu ke dalam dunia kerja sehingga motivasi setiap individu akan bervariasi dan dalam karakteristik ini, dan oleh karena itu motivasi mereka akan berbeda. Seorang individu mungkin akan menginginkan prestise dan dengan demikian orang tersebut dimotivasi oleh sebuah pekerjaan yang mengesankan. Individu yang lain mungkin menginginkan uang, dengan demikian dimotivasi untuk mendapatkan gaji tinggi.

Komitmen organisasi merupakan derajat seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan partisipasi aktif di dalamnya. Komitmen yang dimiliki karyawan dalam bekerja di perusahaan atau organisasi dalam konteks ini tidak lagi dipandang semata-mata mencari nafkah belaka, tetapi lebih mendalam. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang sangat erat dengan motivasi, walaupun keduanya adalah konsep yang berbeda. Motivasi akan mengarahkan individu/kelompok dan memperbesar arti tingkat kepuasannya. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap pekerjaan bisa menjiwai pekerjaannya. Mereka bekerja dengan pikiran dan hati. Karena itu, mereka menikmati pekerjaannya. Mereka memandang pekerjaan bukan sebagai beban dan kewajiban, tetapi sarana berkarya dan mengembangkan diri. Orang-orang yang berkomitmen terhadap pekerjaannya dapat mencapai kepuasan kerja (job satisfaction). Karyawan yang berkomitmen termotivasi karena faktor internal dan bukan karena faktor eksternal. Untuk membangun komitmen karyawan, perusahaan harus memahami karakteristik karyawan dan mengetahui kebutuhan mereka. Setiap karyawan memiliki kebutuhan fisik (penghasilan yang memadai), sosial emosional (lingkungan pergaulan dan budaya perusahaan yang sesuai dengan budaya personal), mental (kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri), serta spiritual (melakukan pekerjaan yang berarti).

Pada dasarnya, perusahaan tidak hanya membutuhkan karyawan yang mampu dan terampil. Perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang dapat bekerja lebih giat dan memiliki keinginan untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Dukungan perusahaan terhadap kapabilitas yang dimiliki karyawan menjadi penting mengingat lingkungan perusahaan baik internal maupun eksternal akan selalu mengalami perubahan secara terus menerus.

Banyak hal yang mendukung sumber daya manusia untuk memiliki kualitas dan kinerja yang baik, salah satunya adalah komitmen karyawan yang bersangkutan terhadap perusahaan tempatnya berada. Komitmen organisasi merupakan ikatan emosional antara karyawan dengan organisasi yang timbul karena adanya kepercayaan, kemauan untuk mencapai suatu tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan sebagai bagian dari organisasi dan hal inilah yang membuat karyawan tetap bertahan dalam suatu organisasi baik dalam kondisi yang menguntungkan maupun tidak menguntungkan. Komitmen yang kuat dari karyawan terhadap perusahaan turut menentukan sifat dan perilaku karyawan tersebut selama berada di perusahaan. Komitmen organisasi mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan cenderung menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat turnover yang rendah bagi perusahaan. Secara konseptual, komitmen organisasi ditandai dengan tiga hal: (1) Adanya rasa percaya yang kuat dan penerimaan seseorang terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, (2) Adanya keinginan seseorang untuk melakukan upaya yang sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi, (3) Adanya keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi (Greenberg dan Baron, 1997).

Menurut Simanjuntak (2016) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan menjadi tiga kelompok, yaitu kompetensi individu yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Menurut Prawirosentono (2014), indikator kinerja adalah, a) Kualitas, b) Kuantitas, c) Ketepatan waktu, d) Kemandirian, e) Efektivitas.

Kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (internal factor) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan dan lain-lain. Sementara contoh faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan non fisik perusahaan. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Bangun (2012:233) ada 5 pembahasan dalam mengukur kinerja pegawai yaitu:

1. Jumlah pekerjaan. Dimensi ini menunjukkan jumlah kerja yang dihasilkan oleh setiap individu. Setiap pekerjaan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda sehingga karyawan dituntut untuk bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Berdasarkan persyaratan tersebut, perusahaan dapat mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugasnya dan jumlah unit yang dapat diselesaikan.

2. Kualitas pekerjaan. Setiap karyawan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Setiap pekerjaan memiliki standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan. Karyawan akan memiliki kinerja yang baik apabila dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

3. Ketepatan waktu. Jenis pekerjaan tertentu memiliki tenggat waktu penyelesaian pekerjaan. Apabila pekerjaan tersebut tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka akan menghambat pekerjaan lainnya. Sehingga dapat mempengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan. Jenis produk tertentu hanya dapat digunakan sampai batas waktu tertentu, hal ini mengharuskan penyelesaian tepat waktu, karena mempengaruhi penggunaannya. Pada dimensi ini, karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

4. Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu memerlukan kehadiran karyawan untuk bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ada beberapa pekerjaan yang mengharuskan karyawan hadir selama 8 jam per hari dalam 5 hari kerja. Kinerja pegawai ditentukan oleh tingkat kehadiran pegawai dalam mengerjakannya.

5. Kemampuan untuk berkolaborasi. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang. Ada pekerjaan yang harus dikerjakan secara berkelompok. Sehingga diperlukan kerjasama yang baik untuk menyelesaikannya. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja lainnya.

Hasil penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan didokumentasikan oleh Bahri, S., Hasibuan, L. M., & Pasaribu, S. E. (2022) dan Bustomi, S., Purbangkoro, M., & Nurhardjo, B. (2017) menunjukkan bahwa

komunikasi kerja, beban kerja, karakteristik individu, komitmen organisasi berpengaruh positif namun belum sempurna terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh komunikasi kerja, beban kerja, karakteristik individu, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan memberikan bukti yang beragam, dimana sebagian peneliti menghasilkan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Lei Logistics merupakan jasa e-commerce resmi. Barang yang dipesan akan ditangani secara profesional oleh tim Lei Logistics. Di setiap wilayah terdapat cabang hub yang di mana nantinya keseluruhan paket yang dipesan oleh customer akan masuk dalam area proses hub sebelum diserahkan kepada kurir. Di bagian operasional, kinerja karyawan yang baik sangat dibutuhkan dalam perusahaan Lei Logistics cabang hub Cimanggis untuk menjaga kualitas paket customer agar customer merasa puas dan tidak beralih ke kompetitor lain.

Sebelum penelitian, peneliti sudah melakukan observasi pada Lei Logistics cabang hub Cimanggis divisi operasional. Hasil observasi pada divisi operasional Lei Logistics cabang hub Cimanggis masih sering kali tidak tercapainya target yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan kerja sama tim yang masih rendah. Penilaian kinerja karyawan Lei Logistics cabang hub Cimanggis divisi operasional selama 3 (tiga) tahun terakhir bisa dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Target pencapaian penilaian kinerja karyawan PT Lei Logistics

No	Unsur Penilaian	Target Penilaian	Tahun		
			2021	2022	2023
1.	Kerjasama Tim	100%	88%	80%	78%
2.	Produktivitas	100%	98%	90%	77%
3.	Individual	100%	93%	95%	89%
4.	Komitmen Organisasi	100%	97%	80%	85%
Jumlah			94%	86%	82%

Sumber: PT Lei Logistics

Berdasarkan tabel 1.1, persentase kinerja karyawan sebesar 94% pada tahun 2021, target pencapaian menurun sebesar 86% pada tahun 2022, dan penilaian kinerja menurun lagi sebesar 82% pada tahun 2023. Perusahaan menetapkan target kinerja karyawan sebesar 100%, yang menunjukkan bahwa kinerja aktual karyawan tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh PT Lei Logistics. Dalam berjalannya kegiatan suatu perusahaan, kinerja karyawan, karyawan merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh dengan hasil-hasil yang dicapai oleh perusahaan itu sendiri. Kinerja karyawan (job performance) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya.

Berdasarkan pemaparan diatas perlu dikaji lebih lanjut terkait Pengaruh Komunikasi Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Lei Logistics. Mengingat adanya keterkaitan antara data tersebut terhadap kinerja karyawan PT. Lei Logistics ketika mengalami komunikasi yang kurang relevan, maka penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui apakah komunikasi kerja, beban kerja, karakteristik individual dan komitmen organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Lei Logistics.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah karakteristik individual berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis tulis ialah untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah diatas, sehingga dapat diketahui secara detail dan secara jelas tujuan penelitian ini akan diadakan. Di penulisan skripsi ini penulis menyampaikan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individual terhadap kinerja karyawan.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Perusahaan

Dari hasil penelitian ini di tunjukan untuk memberikan informasi berharga dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis untuk meningkatkan kinerja karyawan

b. Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengalaman dan pengetahuan mengenai komunikasi kerja, beban kerja, karakteristik individu dan komitmen organisasi sebagai landasan untuk menjalankan dan mengembangkan ilmu pengetahuan Sumber Daya Manusia yang telah didapat di bangku perkuliahan dalam dunia kerja yang sebenarnya. Sebagai bahan untuk mengembangkan ide-ide generasi penerus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, juga tujuan dari penelitian ini

c. Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan, masukan, informasi yang teoritis dan juga empiris bagi pihak yang melaksanakan penelitian dengan variabel yang berkaitan.