

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki suatu letak yang strategis yang adadi dalam suatu lingkup organisasi yang artinya di dalam unsur tersebut manusia memegang uatu peranan penting di dalam melakukan suatu aktivitasnya untuk dapat mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan Kinerja organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menciptakan Kinerja Karyawan yang berprestasi. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi Karyawan dalam suatu organisasi. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan keterangan di atas dapat pula diartikan bahwa kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata - rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik suatu kinerja individu tersebut. Pendapat di atas didukung oleh pernyataan dari Sudarmayanti dalam Widodo (2015,p.103), yaitu kepercayaan yang tinggi di antara rekan kerja dapat tercapai dengan adanya kinerja yang tinggi

dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen.

Suatu organisasi karyawan merupakan ujung tombak terdepan dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan program-program yang telah dibuat. Oleh karena itu kajian terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan meningkatkan Kinerja Karyawan menjadi sangat penting untuk dilakukan. Faktor – faktor tersebut antara lain faktor Komitmen Organisasional dan Komunikasi. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida (2015) dan Srimiatun (2017) yang memiliki hasil bahwa Komitmen Organisasional dan Komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

Kinerja pada dasarnya adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh Karyawan. Prabu Mangunegara (2010,p.67) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja Karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktifitas perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut.

Kinerja Karyawan yang terjadi pada suatu Perusahaan memiliki dampak yang positif ataupun negative dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Jika Kinerja Karyawan dalam suatu perusahaan baik akan dapat memaksimalkan produktivitas perusahaan, pencapaian target perusahaan, peningkatan nilai perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Akan tetapi, jika Kinerja Karyawan tidak baik akan pula berdampak pada perusahaan seperti terhambatnya produktivitas

perusahaan, terhambatnya system komunikasi dalam perusahaan yang mengakibatkan koordinasi tidak berjalan dengan baik serta terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Melihat pada Fenomena yang ada, seiring dengan berkembangnya Teknologi informasi mengakibatkan banyak bermunculan usaha – usaha yang bergerak dalam bidang pengiriman barang. Hal tersebut membuat setiap perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas Kinerja Karyawannya, tidak terkecuali yang dilakukan pada Perusahaan JNE Kemiling Bandar Lampung. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistic yang bermarkas di Jakarta yang memiliki nama resmi Tiki Jalur Nugraha Ekakulir. JNE sendiri telah memilki banyak cabang yang telah tersebar diseluruh pelosok Indonesia salah satunya adalah JNE yang terdapat di Lampung tepatnya pada JNE Kemiling Bandar Lampung yang beralamatkan di JL. Imam Bonjol No 351 Langkapura Baru, Kemiling Bandar Lampung. JNE cabang Utama Bandar Lampung ini telah memilki Karyawan sebanyak 66 Karyawan.

Dalam mnjalankan aktifitasnya terdapat masalah Kinerja Karyawan yang dihadapi oleh JNE Kemiling Bandar Lampung sepanjang tahun 2019, hal tersebut dapat dilihat pada Kinerja karyawan yang mengacu pada standar Kerja yang telah diterapkan oleh JNE Kemiling Bandar Lampung dengan beberapa indikator yang telah ditetapkan oleh JNE Kemiling Bandar Lampung yang mengindikasikan adanya Kinerja Karyawan yang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indicator - indikator yang telah ditetapkan oleh JNE Kemiling Bandar Lampung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kriteria Standar Penilaian JNE Kemiling Bandar Lampung

Nilai	Huruf Mutu	Keterangan
86 - 100	A	Sangat Baik (SB)
76 – 85	B	Baik (B)
66 - 75	C	Cukup Baik (CB)
50 – 65	D	Kurang Baik (KB)

Sumber : JNE Kemiling Bandar Lampung Tahun 2020

Tabel 1.2
Data Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung Tahun 2019

Indikator	Bobot	Tahun	
		Nilai Capai	Skor
Kuantitas	30%	60	18
Kualitas	30%	65	19,5
Ketepatan	40%	65	26
Jumlah	100%		63,5

Sumber : JNE Kemiling Bandar Lampung, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 data Kinerja Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung dengan beberapa indikator pengukur Kinerja Karyawan yang telah ditetapkan oleh JNE Kemiling Bandar Lampung sepanjang tahun 2019, Kinerja karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung mendapatkan skor total dari keseluruhan karyawan engan penilaian berdasarkan indikator yang telah itentukan sebesar 63,5 hal tersebut masuk kedalam katagori kurang baik. Artinya Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung masih memiliki kinerja di bawah standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

Keberhasilan kinerja seorang Karyawan dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat Komitmen Organisasionalnya dan Komunikasi yang terjadi terhadap bidang yang ditekuninya. Sebagai sesuatu yang berhubungan positif dengan keberhasilan kerja, komitmen yang merupakan suatu sikap dan

perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat. Adanya suatu komitmen dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya. Suatu Komitmen Organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen Organisasional dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai Organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Oleh karena itu Komitmen Organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi.

Penelitian terdahulu oleh Ida Respatiningsih (2015) memiliki hasil dimana variable Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Schermerhorn, Hunt, Osborn dan Uhl-Bean (2011, p.72) dikutip dari Wibowo (2014, p. 188) Komitmen Organisasional merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi. Pada JNE Kemiling Bandar Lampung terdapat masalah yang mempengaruhi Kinerja Karyawannya salah satunya masalah yang berkaitan dengan Komitmen Organisasional yang terdapat di dalam JNE Kemiling Bandar Lampung yang dimana Karyawan masih kurang memiliki rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang dijalannya terhadap aturan yang telah di tentukan pada JNE Kemiling Bandar Lampung tersebut, yang dimana para pegawai yang ada pada JNE Kemiling Bandar Lampung tersebut masih banyak yang melanggar aturan - aturan yang telah ditentukan. Komitmen organisasional pada JNE Kemiling Bandar Lampung dapat dilihat dari indicator pengukur seperti *Affective commitment* mengenai kurangnya pemahaman karyawan akan nilai – nilai yang ada baik dalam penerapan SOP, *Continuance commitment* kurangnya karyawan dalam memberikan hasil pemikiran yang optimal untuk kemajuan perusahaan serta *normative* kurangnya rasa tanggung

jawab karyawan untuk menjalankan tugas terhadap aturan yang telah di tentukan di dalam perusahaan tersebut. (Allen dan Mayer dalam Robbins (2012,p.99).

Selain itu juga, komitmen organisasional yang ada di dalam diri karya dapat tercerminkan pada loyalitas kerja Karyawan yang kurang baik pada JNE Kemiling Bandar Lampung hal tersebut dapat dilihat dari tingkat keinginan karyawan bertahan didalam JNE Kemiling Bandar Lampung tersebut. Adapun hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 ibawah ini:

Tabel 1.3
Data Keluar Masuk Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung
Tahun 2017 sd 2019

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2017	53	6	9	56
2018	56	6	12	62
2019	62	5	9	66

Sumber : JNE Kemiling Bandar Lampung, Tahun 2020

Dapat dilihat pada tabel 1.3 di atas keluarnya karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung dapat mengindikasikan kurangnya komitmen organisasional yang dimiliki di dalam diri karyawan tersebut di dalam menjalankan suatu pekerjaannya tersebut.

Selain Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan juga dipengaruhi oleh komunikasi. 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. 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.

Penelitian terdahulu oleh Sriamiatun (2017) memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh dominan variable Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Supardi dan Anwar (2002,p.106) komunikasi adalah usaha untuk mendorong orang lain untuk menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Komunikasi diharapkan diperoleh pada titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas daripada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, di dalamnya juga tercakup suatu pengertian. Seorang pemimpin bukan hanya memecahkan masalah persoalan seorang diri, melainkan membimbing mereka yang dipimpinnya untuk memecahkan masalah secara bersama-sama untuk itu diperlukan adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan. Seorang pemimpin yang baik harus dapat menyadari bahwa mereka tidak memiliki semua jawaban dan berusaha melatih kembali dirinya sendiri dalam bisnis dan mempertajam keahliannya dalam memimpin dan berkomunikasi dengan karyawan. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka karyawan akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggung jawab sehingga kinerjanya dapat meningkat dan dapat memberikan keuntungan pada perusahaan.

Sistem komunikasi yang digunakan pada JNE Kemiling Bandar Lampung menerapkan system komunikasi komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communicatin*) dan Komunikasi Horizontal. Komunikasi ke bawah dimulai dari manajemen puncak mengalir ke bawah melalui tingkatan manajer sampai ke karyawan paling bawah dengan maksud untuk memberikan pengarahan, informasi, instruksi, saran, nasehat, dan penilaian kepada bawahan tentang tujuan dan kebijaksanaan perusahaan. Penyampaian komunikasi yang dilakukan pada JNE Kemiling Bandar Lampung secara baik lisan maupun tertulis melalui beberapa media.

Fenomena yang terjadi di JNE Kemiling Bandar Lampung, perusahaan mengupayakan agar terbentuk perubahan sikap yang lebih baik dari komunikasi yang terjalin, namun yang terjadi justru sebaliknya, hal ini dikarenakan buruknya keterbukaan komuniakasi ke bawah. Buruknya komunikasi ini dapat dilihat dari intensitas komunikasi antara atasan dan karyawan yang sangat sedikit, akibatnya Karyawan memiliki prasangka yang cukup tinggi pada atasan, dan atasan pun tidak berinisiatif untuk meluruskan suatu masalah yang terjadi, hal ini tentu sangat mengganggu jalur komunikasi dalam perusahaan atau miskomunikasi antara karyawan ke karyawan dan atasan ke karyawan. Lalu ditemukan fenomena lain yaitu atasan lebih sering berkomunikasi dengan cara mendikte tanpa mau mendengar karyawan, sehingga karyawan berkerja bukan dengan semangat yang baik melainkan tekanan atasan, hal ini mengacaukan efektifitas komunikasi yang menjadi salah satu indikator komunikasi.

Penyampaian informasi pada JNE Kemiling Bandar Lampung masih perlu dilakukan penambahan, pembaharuan, dan perbaikan pada beberapa item media komunikasi tersebut. Hal tersebut yang berdampak terjadinya masalah yang

Komunikasi yang ada pada JNE Kemiling Bandar Lampung yang disebabkan karena komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, maupun antara karyawan dalam perusahaan masih kurang terjalin baik dan komunikasi tidak berjalan efektif, sehingga kinerja karyawan menjadi kurang optimal.

Dalam kaitannya dengan Kinerja Karyawan, maka diharapkan dengan mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional dan Komunikasi, Karyawan ini nantinya dapat meningkatkan Kinerja Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung. Hal ini juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung. Dengan demikian, apabila semangat Karyawan telah terwujud maka Karyawan akan dapat bekerja semaksimal mungkin dan dapat berkontribusi secara baik bagi perusahaan, jika semua berjalan secara berkesinambungan akan meningkatkan Kinerja Karyawan dan tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung?
3. Apakah Komitmen Organisasional dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh Karyawan yang bekerja pada JNE Kemiling Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Komitmen Organisasional, Komunikasi dan Kinerja Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah JNE yang beralamatkan JL. Imam Bonjol No 351 Langkapura Baru, Kemiling Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan bulan Mei s.d Agustus 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia khususnya Komitmen Organisasional, Komunikasi serta Kinerja Karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan JNE Kemiling Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan Komitmen Organisasional, Komunikasi dan Kinerja Karyawan.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi JNE Kemilih Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang dapat meningkatkan Kinerja Karyawan.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

1.6.1 Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada J JNE Kemiling Bandar Lampung”

1.6.2 Bab II : Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, Komitmen Organisasional, Komunikasi, Kinerja Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

1.6.3 Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Komitmen Organisasional, Komunikasi dan Kinerja Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung.

1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Komitmen Organisasional dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada JNE Kemiling Bandar Lampung.

1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.