

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab 1 pendahuluan akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Berikut pembahasan dalam Bab 1 pendahuluan.

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan di dunia bisnis serta perkembangan ekonomi di era globalisasi yang pesat membuat industri berlomba untuk meningkatkan performanya. Industri ditantang untuk menunjukkan keunggulannya baik di bidang teknologi, produksi bahkan sumber dayanya. Terutama pada sumber daya manusia, faktor ini berperan sangat penting karena sebagian besar kegiatan dalam perusahaan dijalankan oleh sumber daya manusianya. Secanggih apapun perkembangan teknologi yang dilakukan perusahaan jika tidak diikuti dengan kemajuan dari sumberdaya manusianya dirasa akan sia-sia. Oleh karena itu, industri harus sanggup mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik agar menciptakan sumber daya manusia yang kompeten sehingga dapat bekerja selaras dengan tujuan organisasi.

Bagi sebagian besar perusahaan percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, organisasi harus mengupayakan kinerja individu semaksimal mungkin. Karena pada dasarnya kinerja individu sangat mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan (Arianty, dkk. 2016). Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang ketika ia melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan kerja. Karyawan

dapat bekerja dengan baik jika memiliki kinerja yang tinggi, sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu bagi suatu perusahaan atau organisasi untuk berhasil mencapai tujuannya. Oleh karena itu, kinerja karyawan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Namun sebenarnya memaksimalkan kinerja individu tidak semudah itu. Kinerja diasumsikan sebagai apa yang dicapai seseorang saat melakukan tugas. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kinerja para peserta dalam organisasi yang bersangkutan.

Setiap perusahaan ingin karyawannya unggul dalam pekerjaan mereka. Begitu pula yang diharapkan oleh PT Jingdong Indonesia Pertama. PT Jingdong Indonesia Pertama atau lebih dikenal dengan sebutan JD.ID merupakan perusahaan berbasis teknologi, JD.ID telah berfokus pada investasi dalam pengembangan platform yang handal dan terukur yang dapat mendukung pertumbuhan perusahaan yang cepat dan memungkinkannya untuk memberikan nilai tambah teknis jasa, mitra dan pelanggan. JD.ID unggul di berbagai bidang seperti *e-commerce*, logistik, dan teknologi pintar. Kategori produk mulai dari ibu dan bayi, smartphone, perangkat elektronik hingga barang mewah. Bisnis JD.com berkembang sangat pesat. Dengan memanfaatkan armada logistik milik sendiri dan didukung oleh jaringan mitra di seluruh Indonesia. JD.ID dapat memberikan layanan pengiriman yang cepat dan terpercaya ke seluruh Indonesia. Dengan nilai kompetitif yang dimiliki, JD.ID bertujuan untuk menjadi perusahaan *e-commerce* paling populer dan terpercaya melalui upaya berkelanjutan untuk memberikan layanan dan berbagai produk kepada semua pengguna dan pelanggan di Indonesia.

PT Jingdong Indonesia Pertama (JD.ID) juga menyediakan layanan pengiriman yang mencakup 365 kota di Indonesia, dengan ribuan armada siap

antar langsung ke pelanggan JD.ID dengan estimasi pengiriman 1-3 hari untuk area JABODETABEK, 3-5 hari untuk area Pulau Jawa dan 2-14 hari kerja di luar Pulau Jawa. Karena JD.ID adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka kinerja karyawan haruslah dapat memenuhi keinginan pelanggannya (Indrawati, 2013). Ternyata di lapangan ditemukan keluhan dari konsumen terhadap pelaksanaan kerja di PT Jindong Indonesia Pertama.

Berdasarkan temuan yang didapat dari beberapa sumber. Terdapat keluhan dari konsumen terhadap penggunaan jasa JD.ID, sebagaimana yang tertera pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Keluhan Konsumen JD.ID

No.	Keluhan	Jumlah Keluhan Konsumen (Bulan)							Total
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	
1	Pengiriman & Pengemasan paket lama	362	289	14	61	43	23	137	929
2	Stock barang kosong	0	179	1	159	267	0	0	606
3	Produk tidak sesuai pesanan	16	0	155	3	2	0	0	176

Data diolah 2022

Sumber : www.googleplaystore.com (2022)

Dilihat pada Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa masalah yang sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman dan pengemasan paket, stock barang kosong dan produk tidak sesuai pesanan. Hal ini menyebabkan masih ada keluhan dari konsumen perusahaan JD.ID yang berarti terdapat nilai-nilai atau norma - norma organisasi yang belum diterapkan oleh karyawan. Hal ini menunjukkan terdapat masalah pada kinerja karyawan di PT Jindong Indonesia Pertama. Karena masih

terdapat pelanggan yang tidak puas dengan hasil kerja yang di berikan. Salah satu yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan (Indrawati, 2013). Dalam menentukan baik buruknya kinerja seseorang dapat dilihat dari beberapa indikator salah satunya kualitas, pelaksanaan kerja dan tanggung jawab. Dari Tabel 1.1 dapat dilihat juga bahwa masalah kinerja yang ada di JD.ID berkaitan dengan kurangnya ketelitian dalam mengemas dan mengirimkan paket serta terdapat masalah ketidaktepatan waktu pengiriman sehingga terdapat *customer* yang mengeluhkan kinerja karyawan perusahaan. JD.ID harus memiliki kualitas yang mumpuni agar bisa bertahan dalam persaingan yang kompetitif seperti sekarang ini.

Perusahaan JD.ID perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan untuk memajukan perusahaan. Dari masalah yang ada maka diperlukan penelitian tentang kinerja karyawan dan faktor yang mempengaruhinya. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja yakni faktor individu, kelompok, dan pengaruh struktur pada perilaku karyawan baik dalam bagian *inputs* (masukan), *processes* (proses), dan *outcomes* (keluaran) agar organisasi berjalan lebih efektif (Robbin dan Judge, 2015). Penelitian ini fokus ke bagian proses, terutama komunikasi, kepemimpinan dan motivasi.

Komunikasi memainkan peran penting dalam membentuk sebuah kinerja yang baik. Karena untuk melaksanakan sebuah tugas dan pekerjaan, diperlukan hubungan dan komunikasi antar individu yang baik dan secara menyeluruh, termasuk dengan atasan langsung maupun karyawan lain. Selain itu, baik pemimpin

maupun karyawan pasti memerlukan informasi apapun dari perusahaan tempat mereka bekerja, sehingga diperlukan komunikasi yang transparan antara pimpinan dan bawahan yang bersama-sama menetapkan tujuan, sasaran, dan masa depan perusahaan yang akan mereka capai bersama. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dari satu orang ke orang lain dalam bentuk gagasan atau informasi (Handoko, 2013). Dengan komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar. Begitu juga sebaliknya, kurangnya komunikasi dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Untuk mengoptimalkan peran komunikasi dalam suatu organisasi, maka perlu dipahami bagaimana berkomunikasi dengan bawahan, rekan kerja dan atasan. Untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi memerlukan manajemen yang kompeten. Salah satunya adalah dengan cara penyampaian informasi yang tepat untuk mendapatkan respon atau tanggapan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada penerima pesan, dari satu pihak ke pihak lain untuk memperoleh gagasan. Penyampaian informasi yang baik dan dilakukan dengan intensitas yang baik pula dapat menghasilkan respon atau umpan balik yang baik. Seperti pertemuan rutin yang bertujuan untuk membahas dan mengevaluasi pekerjaan selama periode waktu tertentu. Namun komunikasi yang dihasilkan dalam pertemuan dapat tidak terlaksana secara efektif dan secara keseluruhan dapat menimbulkan perbedaan pemahaman dalam bekerja. Hal ini menuntut setiap karyawan dan pimpinan untuk peka dan saling berkoordinasi setiap saat, sehingga berbagai kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Jika komunikasi antar sesama rekan kerja dan atasan berjalan dengan baik maka

akan meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan (Lawasi dan Triatmanto, 2017).

Faktor penting lainnya yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memilih gaya kepemimpinan. Kepemimpinan adalah proses dimana seorang individu mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Filosofi atau pendekatan baru harus diciptakan di dunia kepemimpinan saat ini, karena di masa lalu pola kepemimpinan hanya digunakan untuk mengejar keuntungan jangka pendek. Oleh karena itu, untuk menciptakan kinerja yang diinginkan, perlu diciptakan filosofi yang dapat membawa pengaruh untuk meningkatkan pertumbuhan individu dan kualitas karyawan pada saat yang bersamaan. *Servant Leadership* adalah salah satu kepemimpinan dengan konsep pemimpin yang melayani karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan (Andre & Lantu, 2015). Pemimpin tidak menggunakan kekuatan mereka untuk memerintah orang lain, tetapi memberdayakan dan melakukan sesuatu dengan meyakinkan bawahannya. Kepemimpinan yang melayani membangun kepercayaan, keadilan, dan empati bagi karyawan (Sapengga, 2016). Sikap *Servant Leadership* yang terbuka, berwawasan ke depan, objektif, dan bijaksana sangat di perlukan untuk memengaruhi karyawan dan meningkatkan kinerja mereka. Jika pemimpin di dalam suatu perusahaan memiliki karakter yang melayani maka kinerja karyawannya juga akan meningkat (Darmawan, dkk. 2021)

Tidak kalah pentingnya dalam proses di tingkat individu yang bisa memperkuat atau memperlemah kinerja karyawan adalah motivasi kerja seorang

karyawan. Setiap karyawan memiliki motivasi yang berbeda-beda untuk bekerja dengan baik. Motivasi merupakan pendorong yang membuat seseorang mau bertindak dan bekerja dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tugas dan kewajiban yang di berikan kepadanya (Hasibuan dan Silvy, 2019) Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa berhasil atau tidaknya operasional perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah ditentukan oleh komunikasi dan kepemimpinan yang baik dari seorang pemimpin didalam memberikan motivasi kepada karyawannya. Jika komunikasi dan kepemimpinan dalam perusahaan sudah baik namun dalam diri karyawan tersebut tidak memiliki motivasi dalam bekerja tidak akan meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena motivasi merupakan faktor yang paling menentukan bagi seorang karyawan dalam bekerja.

Komunikasi dalam perspektif Islam menerjemahkan informasi ke dalam kata-kata yang tepat dan benar sehingga pendengar dapat dengan mudah memahaminya. Komunikasi yang terjalin pun mudah, tidak selalu menimbulkan pertanyaan, sehingga tidak mempersoalkan perasaan pendengarnya. *Servant Leadership*, dari sudut pandang Islam, adalah gaya kepemimpinan di mana seseorang melayani dengan hati-hati dan memperhatikan kesejahteraan orang-orang yang dipimpinnya. Menurut pandangan Islam, motivasi adalah niat seseorang dalam melakukan sesuatu agar hasil yang diperoleh baik, dalam hal ini niat bekerja untuk beribadah kepada Allah SWT sesuai dengan firman Allah seperti pada ayat berikut :

إِنَّمَا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ أَوْثَانًا وَتَخْلُقُونَ إِفْكًا إِنَّ الَّذِينَ تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ لَا يَمْلِكُونَ لَكُمْ رِزْقًا فَابْتَغُوا عِنْدَ اللَّهِ الرِّزْقَ وَاعْبُدُوهُ وَاشْكُرُوا لَهُ ۗ إِلَيْهِ تُرْجَعُونَ ١٧

Artinya : “*Sesungguhnya apa yang kamu sembah selain Allah hanyalah berhala-berhala dan kamu membuat kebohongan. Sesungguhnya apa yang kamu sembah selain Allah tidak mampu memberikan rezeki kepadamu. Maka, mintalah rezeki dari sisi Allah, sembahlah Dia, dan bersyukurlah kepada-Nya. Hanya kepada-Nya kamu akan dikembalikan.*” (Q.S Al-Ankabut :17)

Dapat disimpulkan bahwa motivasi terbesar bekerja bagi umat Islam adalah untuk mendapatkan ampunan dan pahala dari Allah. Apabila seseorang melakukan perbuatan baik maka akan mendapatkan hal yang baik juga. Selain itu, staf yang bekerja di perusahaan harus profesional. Walaupun tanpa pengawasan oleh supervisor. Seseorang perlu melakukan pekerjaan secara optimal dengan cara yang baik dan dapat mengurangi tingkat kesalahan di tempat kerja. Hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Komunikasi dan Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Faktor Moderator Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Warehouse JD.ID Marunda)**

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran komunikasi, *servant leadership*, kinerja karyawan dan motivasi di warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama?
2. Apakah motivasi dapat dijadikan variabel yang memoderasi pengaruh komunikasi dan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama?

3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama?
4. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama?
5. Apakah motivasi dapat memoderasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama?
6. Apakah motivasi dapat memoderasi pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama?
7. Bagaimana sudut pandang islam mengenai komunikasi, *servant leadership*, motivasi, dan kinerja karyawan?

1.3.Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menjelaskan gambaran komunikasi, *servant leadership*, motivasi dan kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama
2. Menganalisis dan menjelaskan motivasi yang dijadikan model dalam memoderasi pengaruh komunikasi dan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Jingdong Indonesia Pertama
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama

5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh motivasi memoderasi komunikasi terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama
6. Menganalisis dan menjelaskan motivasi memoderasi pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan warehouse PT Jingdong Indonesia Pertama
7. Menjelaskan komunikasi, *servant leadership*, motivasi dan kinerja karyawan berdasarkan sudut pandang islam

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat di bagi menjadi dua, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis Sesuai dengan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi:

1. Manfaat akademis dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi perusahaan,

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam bidang teoritis mengenai komunikasi, *servant leadership* dan motivasi yang menunjang karyawan di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya ketidaksesuaian dan untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

- b. Bagi peneliti,

Dengan dilakukannya penelitian ini akan menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini