

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan pada era globalisasi semakin hari menjadi semakin ketat, manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang ada dan harus dikelola dengan baik oleh pimpinan perusahaan dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Pentingnya sumber daya manusia atau karyawan dalam suatu organisasi yang merupakan kunci dalam menentukan perkembangan perusahaan tidak lepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan itu sendiri. Kinerja atau peforma karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan.

Menurut (Sunarsi, 2019) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan.

Komunikasi adalah suatu proses melalui dimana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Tujuan utama komunikasi adalah memperbaiki organisasi dalam membangun suatu hubungan yang baik agar tidak terjadi *misscommunication* antara sesama rekan kerja maupun individual. Pernyataan ini didukung oleh

(Dewi, 2018), komunikasi yang baik memungkinkan orang dalam organisasi untuk mempertahankan hubungan kerja yang baik, terutama dalam membangun hubungan antara pimpinan dengan karyawan, pimpinan dengan pimpinan, karyawan dengan karyawan.

Pemisahan ini kemungkinan akan menyebabkan komunikasi antara karyawan menjadi terhambat, komunikasi tidak berjalan secara efektif, karena masing-masing unit memiliki *task duty* serta visi masing-masing. Hal ini menyebabkan setiap karyawan pada masing-masing sentra terfokus pada pekerjaan di masing-masing unit atau bagian tersebut tanpa melakukan komunikasi dengan karyawan lainnya. Adanya pemisahan ini juga menyebabkan struktur komunikasi menjadi terbagi-bagi atau terpisah-pisah. Kondisi ini diduga menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Faktor yang menentukan keberhasilan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, maka faktor lingkungan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian perusahaan. Karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang sehat, secara langsung maupun tidak langsung ikut mendorong peningkatan kerja dirinya. Ketidak sesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga lingkungan kerja dikatakan baik apabila ketika karyawan dapat memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kemajuan perusahaan. Lingkungan kerja yang baik akan membawa dampak pada meningkatnya kualitas kerja, mengurangi ketegangan pada mata dan keinginan rohaniah serta semangat kerja lebih baik dan prestise untuk perusahaan yang bersangkutan (Sihaloho, 2019).

Selain komunikasi dan lingkungan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut (Sakban, 2019) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Motivasi berkembang dengan taraf kesadaran seseorang akan tujuan yang hendak dicapainya. Makin kuat motivasi seseorang, makin kuat pula usahanya untuk mencapai tujuan. Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan pencapaian tujuan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan bekerja individu atau kelompok terhadap pekerjaan guna mencapai tujuan. Motivasi kerja pegawai adalah kondisi yang membuat pegawai mempunyai kemauan atau kebutuhan untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja pasti akan berpengaruh terhadap kinerja

karyawan tersebut dan pada akhirnya juga akan mempengaruhi hasil dari produktivitas.

Selain kedua faktor diatas faktor lainnya seperti insentif yang diberikan perusahaan seperti insentif finansial (berupa uang: Tunjangan Hari Raya, lembur, dan santunan sosial) yang dirasakan masih kurang jika dibandingkan dengan biaya hidup sekarang. Demikian juga dengan insentif non finansial (seperti cuti tahunan yang susah untuk diperoleh dengan berbagai alasan dari perusahaan, perumahan yang sekarang kondisinya kurang layak huni) dan lain sebagainya. Semua ini berdampak pada kinerja perusahaan berkaitan dengan kecepatan pembuatan laporan, keterampilan karyawan, dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari.

Selain berguna untuk memotivasi karyawan, insentif juga haruslah diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Sebagaimana yang diungkapkan (Manik, 2018) insentif ialah motivasi yang berwujud uang dan pemberiannya dilakukan pimpinan pada karyawannya agar bisa mendorong semangat kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini merupakan suatu penghargaan kepada kinerja mereka yang baik yang meningkatkan penghasilan atau kinerja perusahaan.

Setiap perusahaan ingin karyawannya memiliki kinerja yang tinggi dalam bekerja. Banyak upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, baik melalui pelatihan, pemberian insentif, jenjang karier, dan lain sebagainya. Dengan kinerja karyawan yang tinggi, diharapkan tujuan

perusahaan akan dapat tercapai sebagaimana telah direncanakan. Dalam suatu perusahaan yang sudah besar dan berkembang, terkadang dilakukan pemisahan unit-unit atau bagian-bagian dalam perusahaan menjadi lebih spesifikasi.

Seperti gambar dibawah dapat dilihat bahwa kinerja karyawan ID Express mengalami penurunan. Oleh karena itu, perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak perusahaan untuk meningkatkan kinerja

**Table 1. 1**  
**Data Absensi Karyawan**  
**Periode Maret 2022 – Juli 2022**

<b>NO</b>	<b>Bulan/Tahun</b>	<b>Keterlambatan</b>	<b>Rata-Rata Karyawan</b>
1	Maret 2022	1,840 menit	33 menit
2	April 2022	2,889 menit	52 menit
3	Mei 2022	2,832 menit	51 menit
4	Juni 2022	3,201 menit	58 menit
5	Juli 2022	3,201 menit	58 menit

Sumber: data sekunder 2022

Dapat dilihat dari tabel diatas, selama lima bulan terakhir keterlambatan karyawan dalam bekerja mengalami peningkatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express) dirata-ratakan terlambat dalam bekerja sampai lebih dari 30 menit setelah jam kerja masuk.

Pertumbuhan *e-Commerce* dan industri kreatif membuka kesempatan bagi perusahaan logistik untuk turut memberikan kontribusi dalam proses pengiriman. “Penguatan bisnis di industrf kreatif menjadi daya dorong yang baik secara bisnis di segmen logistik. Kebutuhan terhadap jasa pengiriman akan

meningkat seiring dengan peningkatan penggunaan *e-Commerce*. Tidak heran jika saat ini semakin banyak perusahaan yang bersaing dalam bidang jasa pengiriman. Antara lain yang sering kita temui yaitu SiCepat Ekspres, JNE, Wahana, J&T, Pos Indonesia, Pandu Logistic, TIKI. Ketatnya persaingan menyebabkan setiap perusahaan berlomba-lomba menarik hati konsumen, salah satu cara yang paling tepat adalah meningkatkan kualitas pelayanan.

ID Express mengirimkan barang-barang yang tidak melanggar ketentuan pemerintah. ID Express melayani pengiriman barang yang dijual di market place, seperti pakaian, tas, sepatu, berbagai macam kosmetik, buku-buku pelajaran, perlengkapan rumah tangga, dll. Jadi, yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang ID Express adalah para online shop yang ingin mendistribusikan barangnya kepada konsumen agar konsumen dengan mudah mendapatkan barang yang dibutuhkannya.

PT Global Timur Ekspres (ID Express) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman ekspedisi. ID Express Cabang Jakarta Jl. KH Samanhudi Sawah Besar yang merupakan salah satu perusahaan terbesar di Indonesia. Berdasarkan pada pengamatan awal yang telah peneliti lakukan, kinerja karyawan dinilai sedang mengalami penurunan dari waktu ke waktu seperti dalam menyelesaikan pekerjaannya di mana masih banyak permasalahan yang timbul setiap tahunnya saat karyawan melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Insentif di perusahaan tersebut terhadap Kinerja Karyawan agar tetap bisa mempertahankan ketenarannya

dengan menjadi perusahaan ekspedisi terbaik di Indonesia yang banyak diminati oleh pelanggan sebagai jasa pengiriman barang dan dokumen ke seluruh Indonesia.

Dalam islam bekerja merupakan sebuah ibadah. Terdapat juga sebuah hadits yang menyebutkan bahwa bekerja adalah jihad fi sabillah. Makna bekerja bagi seorang muslim adalah melakukan suatu upaya dengan sungguh-sungguh yakni dengan mengerahkan seluruh aset, fikir, dan dzikir untuk mengaktualisasikan sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik/khoira ummah. Pribadi seorang muslim yang qonaah sebaik-baiknya, mencurahkan segenap potensi dan kemampuan yang dimiliki agar menghasilkan prestasi/kinerja yang tinggi.

Dalam Al qur'an telah dijelaskan dalam surat Asy-Syrh ayat 7-8

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ٧

Artinya: *“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain).”*

وَالِى رَبِّكَ فَارْغَبْ ٨

Artinya: *“Dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah.”*

Dan surat lainnya dalam Al qur'an telah di tegaskan dalam surat Al-Ahqaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْتِيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ١٩

Artinya: *“Setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah menyempurnakan balasan amal mereka serta mereka tidak dizalimi.”*

Maka berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lanjut dengan mengambil judul. **"Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express)"**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dimaksudkan untuk menjelaskan atau mempertegas masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Perumusan masalah akan mempermudah mencari jalan pemecahan bagi suatu masalah, karena perumusan masalah merupakan dasar berfikir untuk memudahkan langkah-langkah dalam memecahkan suatu masalah. Berdasarkan latar belakang maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express)?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express)?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express)?
4. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express)?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, motivasi, insentif secara simultan terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Ekspres (ID Express)?



6. Bagaimana pandangan islam mengenai komunikasi, lingkungan kerja, motivasi, insentif dan kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express).
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express).
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express).
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express).
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, motivasi, insentif secara simultan terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express).
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pandangan islam mengenai komunikasi, lingkungan kerja, motivasi, insentif dan kinerja karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan diadakan penelitian ini agar dapat bermanfaat bagi:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi tentang pentingnya pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PT Global Timur Express (ID Express). Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan dalam pelaksanaan penelitian yang relevan dimasa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan informasi dan penjelasan tambahan kepada para pelanggan ekspedisi ID Experess, terutama bagi pelanggan agar tetap loyal terhadap penggunaan jasa tersebut.

### b) Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil langkah kedepannya untuk meningkatkan kualitas para karyawan terhadap kinerja merek.

### c) Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meberikan informasi mengenai pengaruh. Komunikasi, Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan yang mana dapat berguna bagi pelanggan dan juga dapat digunakan sebagai sumber refrensi untuk penelitian selanjutnya.