

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam sebuah organisasi memiliki manajemen yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian serta pengawasan yang memiliki tujuan untuk menentukan cara menjalankannya agar dapat memiliki perkembangan yang baik sehingga dapat mencapai apa yang diinginkan pihak perusahaan. Pencapaian tersebut dapat dilakukan melalui SDM perusahaan. Faktor yang berperan mempengaruhi setiap pengolahan manajemen dikenal sebagai sumber daya manusia. Kinerja karyawan yang berkembang baik tentunya secara langsung dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang aktif sehingga akan meningkatkan kesuksesan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Hal tersebut terjadi sebaliknya kinerja karyawan yang buruk tentunya secara langsung dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang tidak aktif dalam menangani masalah-masalah yang ada sehingga dalam jangka waktu lama perusahaan akan mengalami kerugian yang besar. Kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti motivasi, komunikasi dan kompensasi serta faktor lain yang kemungkinan membawa pengaruh pada manajemen SDM. Faktor-faktor yang ada menjadi faktor yang berperan penting karena dalam proses mencapainya target perusahaan perlu adanya indikator yang berjalan baik.

Proses mengelola karyawan menjadi peran yang secara langsung berpengaruh pada keberlangsung hidup pada perusahaan. Aset perusahaan yang dapat diberikan perhatian khusus yaitu karyawan, karena karyawan yang memiliki

motivasi tinggi secara langsung akan mempengaruhi caranya bekerja. Apabila cara bekerjanya sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan membawa pengaruh pada perusahaan dalam proses pencapaian target dan tujuan yang ditetapkan. Perusahaan memiliki peluang tinggi untuk mencapai target apabila memiliki karyawan yang berkualitas karena untuk mencapai tujuan perusahaan, pihak perusahaan tidak hanya mengandalkan hal yang bersifat benda mati seperti mesin, teknologi dan lainnya.

Motivasi adalah penggerak perilaku karyawan. Pembentukan motif motivasi sangat kompleks, serumit pengembangan pada perilaku individu. Pada motivasi akan memiliki hubungan erat bersama pengembangan dalam perilaku individu tersebut dan terus berkembang. Motivasi kerja memiliki peran penting dalam menjalankan aktivitas organisasi. Apabila suatu perusahaan tidak memiliki motivasi maka perusahaan akan sulit untuk mencapai akan yang diinginkan karena seluruh karyawan tidak kompak dan bekerja sama demi suatu hal yang diinginkan. Motivasi kerja merupakan keinginan kerja yang muncul dikarenakan memiliki suatu rasa ingin pada diri karyawan untuk menghasilkan integritas secara menyeluruh, pengaruh lingkungan sekitar dalam segi fisik yang di mana dorongan tersebut akan mempengaruhi seluruh perjalanan yang dijalankan.

Agar kinerja pegawai dapat berfungsi secara efektif, faktor-faktor tersebut tidak hanya didukung oleh motivasi, tetapi juga oleh disiplin kerja yang tinggi (Rudiantoro, 2017).

Komunikasi dikenal sebagai faktor penting untuk menggerakkan produksi, tanpa adanya komunikasi maka sulit berkemungkinan untuk menggerakkan produksi

pada perusahaan. Dalam aktivitas sehari-hari setiap perusahaan membutuhkan komunikasi untuk menjalankan pekerjaannya sehingga dalam suatu perusahaan perlu adanya komunikasi yang baik agar dapat memberikan suasana kerja yang nyaman. Komunikasi yang baik dapat memberikan efek baik pada karyawan karena karyawan mengerti penyampaian pekerjaan yang jelas dengan adanya komunikasi yang baik sehingga secara langsung memberikan peningkatan pada semangat bekerja karyawan. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan perusahaan karena tanpa adanya poin tersebut sulit bagi perusahaan untuk menciptakan karyawan yang aktif. Terciptanya hubungan kerja yang baik merupakan salah satu komunikasi yang baik dalam sebuah perusahaan sehingga akan ikut menciptakan rasa kekeluargaan antar para karyawan dan para pimpinan perusahaan. Komunikasi bertujuan untuk memperbaiki organisasi atau perusahaan dalam menciptakan penyampaian yang baik agar menghindari adanya miskomunikasi antar para karyawan dan para pemimpin. Kenyamanan kerja yang baik dapat tercipta apabila memiliki komunikasi baik dalam kegiatan sehari-hari (Rialmi & Morsen, 2020).

Suatu imbalan yang didapatkan oleh karyawan saat mereka menjalankan tugas yang ditetapkan sesuai dengan apa yang diinginkan maka imbal hasil tersebut dikenal sebagai kompensasi. Kompensasi menjadi hal yang diiming-imingi oleh karyawan dengan standar yang berbeda. Kompensasi yang diberikan apabila sesuai dengan apa yang diharapkan maka rasa kepuasan pada diri karyawan tersebut akan terpenuhi sehingga mereka senantiasa rajin menjalankan tugas yang diberikan hingga capai apa yang diinginkan. Kompensasi dikenal

sebagai suatu penghargaan yang diberikan dengan maksud memberikan kepuasan pada diri individu sehingga terciptanya perasaan dimana karyawan merasa apa yang dikerjakan dibalas dan diperlakukan adil melalui imbal hasil yang diterima. Kewajiban karyawan akan dipenuhi apabila perusahaan memberikan kompensasi yang cukup kepada karyawan karena dengan adanya kompensasi yang diberikan maka karyawan akan bekerja lebih giat sehingga perusahaan akan mencapai keuntungan yang maksimal dan juga kinerja yang baik (Nanulaitta, 2018).

Pada suatu perusahaan yang ingin mencapai tujuan perusahaan dapat dilihat langsung kinerja yang dimiliki perusahaan tersebut. Kinerja merupakan kemampuan dalam pencapaian kinerja yang diperoleh seorang karyawan melalui usaha dan kemampuan atas usaha yang dilakukan oleh karyawan ketika mengerjakan suatu pekerjaan yang sudah ditugaskan dan diserahkan kepada karyawan tersebut. Kinerja merupakan suatu hasil yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam giliran tertentu. Kinerja suatu kelompok adalah penambahan kinerja kepada semua orang yang bekerja di internal organisasi tersebut, dengan kata lain upaya peningkatan kinerja suatu kelompok dilihat melalui hasil kinerja masing-masing individu. Dari penjelasan di atas bisa diartikan bahwa kinerja merupakan standar pelaksanaan kinerja organisasi yang disebabkan oleh prestasi pekerja wajib ditingkatkan secara konsisten dalam usaha pemantauan dan meningkatkan prestasi organisasi (Anjani, 2019).

MLI Cargo atau PT. Mitra Logistik International adalah perusahaan jasa

yang bergerak dibidang Freight Forwarding (Ekspor-Import), LCL dari China ke Indonesia dan juga menerima jasa pembelian barang dari Marketplace China seperti alibaba, 1688, taobao dan lainnya. Sampai saat ini kami telah melayani lebih dari 1000 importir di seluruh Indonesia. PT. Mitra Logistik International memiliki keunggulan seperti tidak perlu khawatir paket Anda hilang / rusak selama pengiriman, kami memberikan jaminan asuransi untuk setiap pengiriman, dapat melacak status pengiriman paket anda 24 jam setiap hari secara online dan customer service yang handal. PT. Mitra Logistik International memiliki warehouse pribadi yang berada di Guangzhou dan Yiwu, serta warehouse pribadi dan armada yang lengkap di Batam. Beralamat Komp. Tanjung Trisakti Blok D No. 1-2, Sei Panas, Kota Batam, Kepulauan Riau - Indonesia.

**Tabel 1.1** Absensi Karyawan periode Desember 2020- Maret 2021

NO	Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan	
			Terlambat	Alpha
			Jumlah	Jumlah
1	Desember	120	7	2
2	Januari	120	10	3
3	Februari	120	14	3
4	Maret	120	19	4

**Sumber:** PT Mitra Logistik International, 2021

Dari tabel 1.1 dapat diketahui banyaknya karyawan PT Mitra Logistik International adalah 120 orang dan tabel diatas melampirkan tingkat kehadiran karyawan mengalami penurunan pada bulan Desember 2020 karyawan yang terlambat sebanyak 7 orang dan alpa sebanyak 2 orang pada bulan Januari 2021 karyawan yang terlambat sebanyak 10 orang dan 3 orang yang alpa pada bulan

Februari 2021 14 orang yang terlambat masuk kerja dan 4 orang yang tidak masuk kerja.

Melalui data yang dipaparkan pada tabel di atas memberikan gambaran motivasi karyawan pada PT Mitra Logistik International kurang baik karena terjadi adanya peningkatan keterlambatan setiap bulannya disertai tanpa keterangan setiap bulannya. Motivasi karyawan yang menurun mengakibatkan kinerja yang kurang baik sehingga output yang dihasilkan akan menurun. Pihak manajemen harus menggalakkan peraturan untuk mengatur disiplin karyawannya agar keterlambatan dan alpa bisa diminimumkan bahkan sampai tidak ada sama sekali keterlambatan dan alpa.

Permasalahan lainnya yang terjadi di PT Mitra Logistik International yaitu komunikasi karyawan dan atasan yang berkurang dikarenakan adanya kasus dimana atasan yang dimiliki perusahaan tidak dapat menerima adanya suara berbeda dengan pandangannya. Karyawan sendiri juga tidak memberikan komunikasi yang baik seperti saat karyawan memiliki masalah-masalah yang mengakibatkan karyawan tidak masuk, karyawan tersebut tidak memberikan kabar kepada atasannya sehingga sering kali mengalami miskomunikasi dalam masalah ini. Masalah lain yang ada yaitu dimana penyampaian tugas antara atasan dan karyawan yang kurang optimal sehingga kadang mengalami kasus dimana apa yang diinginkan dan apa yang dihasilkan kurang sesuai sehingga mengalami bentrokan atas kasus tersebut. Atasan tidak mencoba membicarakan dan membahas masalah pengantaran barang sehingga ketidak jelasan jadwal pengantaran barang tersebut mengakibatkan karyawan kebingungan untuk

menjalankan tugasnya dan berujung pelanggan melakukan complain karena barang tidak diantar. Sebenarnya komunikasi yang baik akan membuat karyawan menjadi lebih semangat untuk menjalankan tugasnya karena mental mereka tenang dan harmonis. Berikut adalah data pemberian kompensasi karyawan dari bulan Desember 2020 hingga Maret 2021:

**Tabel 1. 2** Data Pemberian Kompensasi Karyawan PT Mitra Logistik International Tahun 2020 sampai 2021

<b>Bulan</b>	<b>Insentif yang direncanakan</b>	<b>Insentif yang didapatkan</b>
Desember 2020	Rp 2.000.000	Rp 2.000.000
Januari 2021	Rp 2.000.000	Rp 1.900.000
Februari 2021	Rp 2.000.000	Rp 1.835.000
Maret 2021	Rp 2.000.000	Rp 1.704.000

**Sumber:** PT Mitra Logistik International, 2021

Dari tabel diatas merupakan data kompensasi yang direncanakan perusahaan untuk karyawan PT Mitra Logistik International pada bulan Desember 2020 perusahaan merencanakan memberikan kompensasi sebesar Rp 2.000.000 pada bulan Januari 2021 perusahaan memberikan kompensasi sebesar Rp 2.000.000, tetapi yang diberikan perusahaan sebesar Rp 1.900.000 pada bulan Februari 2021 perusahaan menganggarkan kompensasi kepada karyawan sebesar Rp 2.000.000 dilapangan karyawan hanya mendapatkan Rp 1.835.000 dan pada bulan Maret 2021 Rp 2.000.000 yang harus diberikan ke karyawan, tetapi hanya 1.704.000.

Kompensasi yang diberikan yang tidak sesuai janji perusahaan membuat kinerja karyawan menurun karena kompensasi dikenal sebagai suatu imbalan yang didapatkan oleh karyawan saat mereka menjalankan tugas yang ditetapkan sesuai dengan apa yang diinginkan maka imbal hasil tersebut. Kompensasi yang diberikan apabila sesuai dengan apa yang diharapkan maka rasa kepuasan pada

diri karyawan tersebut akan terpenuhi sehingga mereka senantiasa rajin menjalankan tugas yang diberikan hingga capai apa yang diinginkan. Pada PT Mitra Logistik Internasional memiliki kasus dimana kompensasi yang dijatuhkan pada karyawan kurang sesuai dengan apa yang dikerjakan seperti tidak adanya gaji *overtime* pada karyawan apabila mereka menjalankan pekerjaan extra diluar jam kerja. Hal tersebut mengakibatkan karyawan malas melakukan pekerjaan extra diluar jam kerja sehingga banyak paket yang tidak tersampaikan ditangan pelanggan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Berikut ini keluhan pelanggan yang diterima perusahaan.

**Tabel 1.3** Data Keluhan Pelanggan PT Mitra Logistik International Tahun 2020-2021

Bulan	Banyaknya Keluhan
Desember 2020	30
Januari 2021	43
Februari 2021	57
Maret 2021	79

**Sumber:** PT Mitra Logistik International, 2021

Dari tabel diatas pada bulan Desember 2020 keluhan pelanggan sebanyak 30, pada bulan Januari 2021 ada 43 pelanggan yang mengeluh atas pekerjaan perusahaan tersebut, pada bulan Februari 2021 sebanyak 57 pelanggan yang mengeluh menggunakan jasa PT Mitra Logistik International dan bulan Maret 2021 sebanyak 79 pelanggan yang mengeluh dengan ketidak puasan kinerja karyawan PT Mitra Logistik International. Dari tabel keluhan pelanggan merupakan cerminan kurang baiknya kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dimana perusahaan PT Mitra Logistik International merupakan perusahaan dibidang jasa yang menawarkan ekspor dan impor logistik dengan

data yang dilampirkan diatas setiap bulan terjadinya keluhan yang mana karyawan suka terlambat masuk dan mengganggu operasional sehingga terjadinya keterlambatan datangnya barang ketujuan, kurangnya komunikasi antara karyawan dan atasan dan kompensasi yang tidak diberikan sesuai perencanaan organisasi. Pembahas yang dibahas membuat penulis memiliki ketertarikan untuk menjalankan penindakan lebih mendalam mengenai **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mitra Logistik International”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai penguraian latar belakang permasalahan, diidentifikasi permasalahan, yakni:

1. Motivasi karyawan yang rendah terlihat keterlambatan dan alpa yang selalu meningkat
2. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan
3. Kompensasi yang diberikan tidak sesuai janji perusahaan
4. Kinerja karyawan yang kurang baik mengakibatkan keluhan pelanggan

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini dilakukan batasan masalah agar penelitian dapat dijalankan sesuai dengan apa yang diinginkan. Batasan masalah yang ada pada penelitian yaitu:

1. Motivasi, komunikasi, kompensasi dan kinerja karyawan menjadi variabel penelitian.

2. Semua karyawan PT Mitra Logistik International dijadikan responden pada penelitian ini.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Sesuai penjabatan latar belakang, dirumuskanlah permasalahan yakni:

:

1. Apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh motivasi?
2. Apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh komunikasi?
3. Apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh kompensasi?
4. Apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh motivasi, komunikasi dan kompensasi?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh motivasi.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh komunikasi.
3. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh kompensasi.

4. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan PT Mitra Logistik International dipengaruhi oleh motivasi, komunikasi dan kompensasi.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian tentunya memiliki manfaat yang di teliti, pada penelitian ini manfaat dari penelitian dapat dibagi menjadi teoritis dan manfaat praktis.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis pada penelitian yaitu :

1. Penambahan wawasan atas variabel yang diteliti merupakan motivasi, komunikasi, kompensasi dan kinerja karyawan.
2. Dapat dijadikan panduan dasar dalam penyelesaian masalah yang berhubunga dengan kinerja karyawan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Pada penelitian yang dikaji memiliki manfaat praktis seperti berikut:

1. Bagi perusahaan  
Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan untuk menjadi referensi dalam mencapai hasil yang diharapkan untuk PT Mitra Logistik International
2. Bagi Akademi  
Penelitian ini bermanfaat bagi Universitas Putera Batam dan dapat bertindak sebagai pedoman untuk penilaian akademik dan sebagai sumber referensi untuk peneliti selanjutnya.