

# BAB I

## PENDAHULUAN

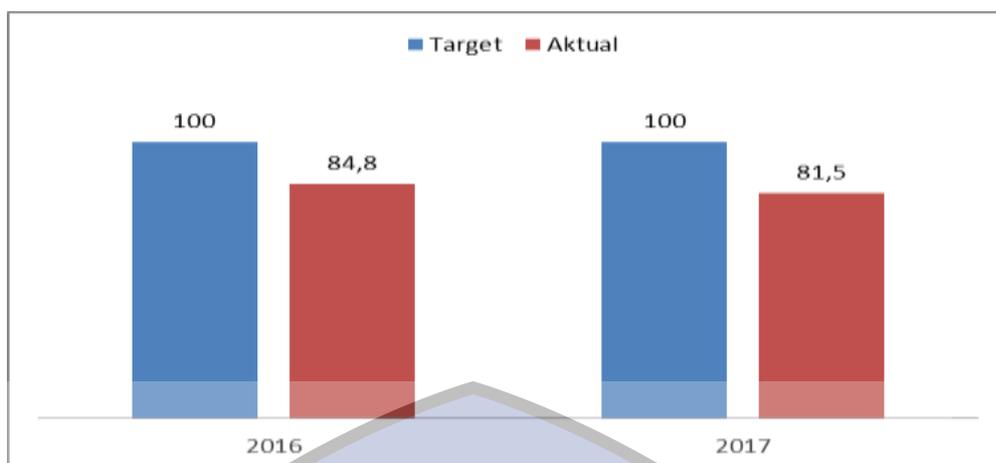
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yaitu para karyawan. Walaupun aspek teknologi yang digunakan sempurna, jika tidak diimbangi dengan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang memadai, maka sulit kiranya efektivitas dan efisiensi kerja yang ada di dalam organisasi berjalan dengan baik dan organisasi tidak mampu bertahan dalam persaingan. Teknologi sangat erat kaitannya dengan kehidupan sosial serta komunikasi seseorang. Perkembangan ini semakin mempermudah berkomunikasi, melalui sosial media maupun internet. Hanya dari sebuah *smartphone* kita bisa mendapatkan begitu banyak informasi secara singkat. Indonesia memiliki tingkat pertumbuhan masyarakat pengakses media online (*digital*) yang cukup pesat (the-marketeers, 2013).

PT. Accentuatess Samsung merupakan satu-satunya partner dari Samsung Electronics Indonesia atau yang disingkat SEIN yang mensupport/ mendukung kebutuhan tenaga kerja (sales promotor, area coordinator, spv, mds, admin). Bersama SEIN, PT Accentuatess Samsung adalah perusahaan terbaik penyedia

tenaga kerja di bidang operasional, dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan sesuai dengan standar dari SEIN. PT Accentuatess Samsung berdiri sejak tahun 2012 di Jakarta tepatnya di bulan maret. Perusahaan ini terbentuk atas dasar kesepakatan dan kerjasama kedua foundernya, dimana mereka merupakan pemegang saham yang sekaligus menjabat sebagai dewan direksi pada struktur perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan komunikasi lainnya sumber daya manusia mempunyai peranan penting. Manajemen sumber daya manusia harus diimplementasikan secara optimal untuk mengelola sumber daya manusianya agar tetap eksis dalam persaingan persaingan global dewasa ini. Karena tentu saja, suatu organisasi yang memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik akan memiliki kekuatan kompetitif dan akan menjadi organisasi akan mampu mendayagunakan segala aspek. (Subagiyono, 2015).

Manajer yang berhasil adalah mereka yang mampu melihat sumber daya manusia sebagai asset yang harus dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis. Hal ini akan menciptakan perusahaan memiliki daya saing. Mereka membutuhkan waktu yang tidak sedikit untuk mempelajari bagaimana memadukan sumber daya manusia dengan perkembangan bisnis yang sedang berjalan. Menurut Bangun (2012:231), kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Perusahaan ini mengalami kinerja yang cukup menurun. Hal ini dapat dilihat berdasarkan di tiap tahunnya mulai dari tahun 2016 sampai tahun 2017.



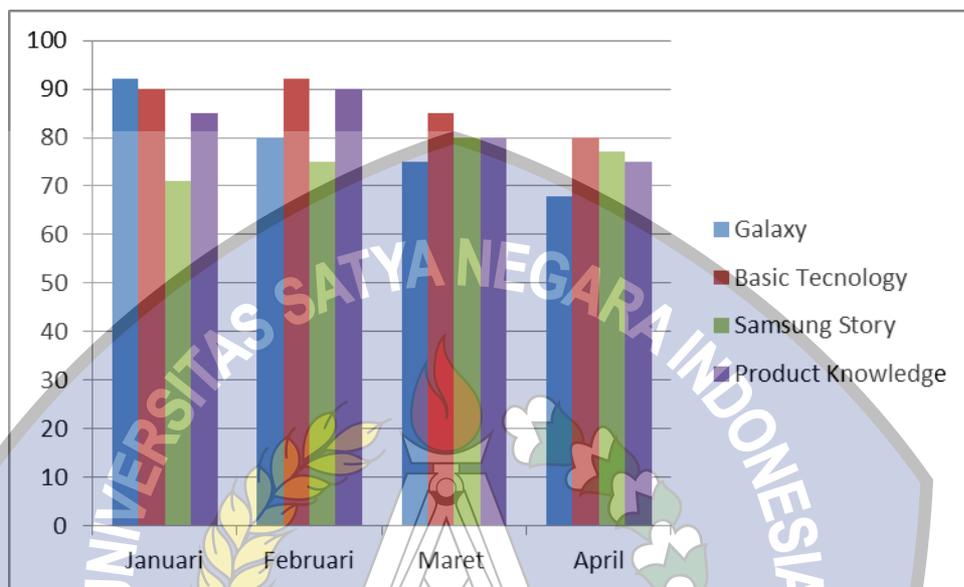
**Gambar 1.1**

### **Kinerja Karyawan PT. Accentuatess Samsung**

Sumber: PT. Accentuatess Samsung, 2018

Dengan ditetapkan kebijakan kinerja karyawan PT. Accentuatess Samsung sebesar 100% setiap tahunnya. Berdasarkan Gambar 1.1 Pencapaian Kinerja belum tercapai. Tingkat kinerja karyawan tahun 2016 sebesar 84,8% mengalami penurunan kinerja tahun 2017 sebesar 81,5%, Hal ini disebabkan karena banyaknya karyawan yang tidak optimal dalam bekerja dan banyak karyawan yang bekerja dengan semaunya tanpa prosedur yang sudah di tentukan sebelumnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan, kompensasi, pelatihan, lingkungan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah dengan penilaian kinerja. Menurut Sedarmayanti (2011:261), penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang. Penilaian kinerja merupakan suatu cara untuk mengukur, memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang yang bertujuan untuk kemajuan pekerjaan terhadap sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia

untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut Key Performance Index Karyawan PT. Accentuatess Samsung.



**Gambar 1.2**

***Key Performance Indeks (KPI) PT. Accentuatess Samsung 2018***

Sumber: PT. Accentuatess Samsung, 2018

Berdasarkan gambar 1.2 Key Performance Indeks (KPI) PT. Accentuatess Samsung dapat dilihat penilaian kinerja karyawan PT. Accentuatess Samsung dari bulan Januari 2018 Hingga April 2018 mengalami penurunan untuk setiap kategori knowledge seperti galaxy, Samsung story dan product knowledge sehingga mengalami penurunan kinerja karyawan. Selain penilaian kinerja karyawan faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi.

Menurut Bangun (2015:360) komunikasi adalah proses menyampaikan informasi dari pengirim kepada penerima pesan secara efektif. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau

menerima informasi kepada atau pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak mencapai sasaran.

Tabel 1.1

Pra Survei Komunikasi

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Saya memberikan saran yang relevan kepada atasan yang berhubungan dengan pekerjaan	5	5
2	Saya dapat bekerjasama dengan tim	4	6

Sumber: PT. Accentuatess Samsung, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa 10 karyawan menjawab 5 karyawan tidak setuju bahwa tidak memberikan saran yang relevan kepada atasan yang berhubungan dengan pekerjaan, 4 menjawab setuju bahwa Saya dapat bekerjasama dengan tim dan 6 tidak setuju Saya dapat bekerjasama dengan tim. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi kurang baik sehingga kinerja karyawan belum optimal. Komunikasi yang kurang baik menjadi sumber konflik antar pribadi atau kelompok dalam organisasi. Kesalahan komunikasi sering terjadi karena perbedaan bahasa dan budaya, menimbulkan kesalahpahaman dalam mempersepsikan informasi. Dalam sebuah perusahaan motivasi karyawan sangatlah penting maka dari itu harus terus ditingkatkan. Karena motivasi memiliki peran untuk meningkatkan semangat kerja dan meningkatkan kinerja

karyawan dalam perusahaan. Menurut Sutrisno (2015:109) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Fenomena dalam penelitian ini adalah karyawan yang kurang termotivasi dalam bekerja karena pimpinan tidak memberikan reward dan tidak menghargai hasil kerja karyawan. Penelitian ini sesuai Rani dan Mayasari (2015) penilaian kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. Research GAP penelitian ini adalah hasil penelitian Surjosuseno (2015) yang mengatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. dengan Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA PT ACCENTUATESS SAMSUNG”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Penilaian Kinerja Karyawan berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung ?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
3. Apakah Penilaian Kinerja Karyawan berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan PT. Accentuatess Samsung?

4. Apakah Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?
5. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?
6. Apakah Penilaian Kinerja Karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
7. Apakah Komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
8. Apakah hubungan Komunikasi terhadap Penilaian Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung Penilaian Kinerja Karyawan terhadap Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung Komunikasi terhadap Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung Penilaian Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?

5. Untuk mengetahui pengaruh langsung Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung Penilaian Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada PT. Accentuatess Samsung?
8. Untuk mengetahui hubungan Komunikasi terhadap Penilaian Kinerja Karyawan pada PT. Accentuatess Samsung?

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang tersebut diatas, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara penilaian kinerja karyawan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. Dengan demikian perusahaan dapat membuat suatu tindakan pencegahan serta dapat mengevaluasi sejauh mana penilaian kinerja karyawan dan komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca karya ilmiah lainnya.

3. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai suatu aplikasi penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah, khususnya dibidang sumber daya manusia. Hal ini memperluas wawasan dan bekal bagi peneliti dikemudian hari.

