

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Seiring kemajuan zaman, tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimilikinya, seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan, yaitu tentang keuntungan yang optimal seperti bertambahnya modal perusahaan, berkembangnya jenis usaha dan meningkatnya jumlah penghasilan. Untuk merealisasikan hal tersebut, maka harus melaksanakan fungsi perusahaan dengan baik dan sungguh-sungguh, antara lain fungsi pemasaran; barang yang harus dipasarkan seperti; *hand phone*, kartu atau kuota data, dimana kualitasnya disesuaikan dengan kondisi pasar yang menuntut barang bagus tapi terjangkau, pengemasan (dibuat semenarik mungkin tapi tetap aman dari bahaya api maupun air), harga yang ditawarkan (d disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat pada umumnya), media promosi yang dipilih (menggunakan *media massa* seperti koran dan majalah, audio seperti radio atau audio visual seperti televisi) agar terjangkau ke tangan konsumen yang jauh dari kota.

Kegiatan produksi berhubungan dengan peralatan yang digunakan; seperti mesin dan sarana pendukung lainnya dan bahan baku yang tersedia

(ada di tempat atau harus dipesan terlebih dahulu secara terus-menerus). Keberadaan alat atau sarana dan bahan yang ada tersebut penting diperhatikan karena berhubungan dengan kebutuhan modal yang dimiliki perusahaan.

Keuangan perusahaan umumnya terdiri dari modal sendiri dan pinjaman dari pihak ketiga yang diperoleh dari investasi, saham dan pinjaman dari bank. Demi kestabilan, pengendalian modal terhadap seluruh aktiva diperlukan untuk menjaga likuiditas agar tidak merugi dan berjalan sebagaimana yang direncanakan. Hal tersebut bisa ditunjang dengan sumber daya manusia yang handal. Untuk itu diperlukan manajerial dengan dukungan ilmu dan kemampuan yang teruji.

Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri atas kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia (*personalia*), yakni kegiatan yang menitikberatkan perhatiannya kepada soal-soal pegawai untuk memperoleh, memajukan dan memberdayakan tenaga kerja sedemikian rupa, sehingga dapat direalisasikan secara berdaya guna, berhasil dan adanya kegairahan kerja. Hal ini penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) perlu mendapat perhatian dan pengembangan, karena tidak seperti halnya mesin yang selalu melakukan aktivitas yang sama setiap waktunya, agar mendapatkan kinerja yang bagus, manajerial perlu memperhatikan penempatan karyawan secara proporsional dan sesuai kebutuhan (*the righ man on the righ place*).

Kinerja berkaitan erat dengan hasil kerja karyawan yang sesuai dengan perannya dalam organisasi sekaligus merupakan suatu hasil usaha secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab yang diberikan. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik, maka kemungkinan besar penampilan perusahaan (*corporate performance*) juga akan baik. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *motivasi*, kemampuan *berkomunikasi* dalam sebuah tim, serta adanya *kompensasi* yang sesuai.

Motivasi berhubungan dengan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong individu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan dan menimbulkan semangat atau dorongan kerja, sehingga kuat atau lemahnya pegawai tergantung pada kekuatan motifnya. Motif yang dimaksud disini adalah keinginan dan gerak yang ada dalam diri setiap individu untuk mencapai suatu tujuan. Seseorang yang bermotivasi akan bekerja keras dan memiliki perilaku yang dapat dikendalikan sendiri ke arah sasaran- sasaran penting (Hasibuan, 2008).

Faktor penting lainnya adalah komunikasi yang berkaitan dengan proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan atau memanfaatkan lambang – lambang yang bermakna dan dipahami oleh kedua pihak yang terlibat dalam situasi tertentu dalam waktu yang sama, di mana terjadi hubungan langsung antara individu satu dengan lainnya menggunakan media khusus untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau beberapa pelaku sehingga ada efek tertentu di antara mereka yang terlibat dalam suatu situasi yang diharapkan. Permasalahan komunikasi

dapat terjadi dikarenakan kurangnya penyampaian pikiran antara para karyawan dengan atasan yang menyebabkan konflik dalam bekerja, hasil kerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh atasan. Komunikasi dalam perusahaan merupakan penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan demikian akan terjadi hubungan timbal balik dalam perusahaan baik berupa perintah, saran pendapat maupun kritik. Dalam menciptakan hal seperti ini perlu memperhatikan keadaan yang mempengaruhinya (Ngakan, 2013).

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan dari perusahaan sebagai imbalan atas jasa dan pekerjaan yang telah mereka kerjakan untuk perusahaan berupa pembayaran langsung; upah (atas dasar jam kerja), gaji (tetap/bulanan), serta insentif dan tidak langsung seperti; pemberian fasilitas seperti program beasiswa, perumahan, rekreasi, libur dan cuti, konseling finansial, dan lain-lain. Tujuannya untuk mempertahankan serta membuat karyawan puas sekaligus menunjukkan pentingnya mereka bagi perusahaan (Sadali, 2015).

Indosat Tbk. adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa komunikasi. Tahun 1967, menjadi salah satu perusahaan penanaman modal asing di Indonesia, mengoperasikan pertama kali sistem komunikasi satelit internasional, dan pada tahun 1980 menjadi perusahaan telekomunikasi internasional pertama yang dibeli dan dimiliki secara 100% oleh pemerintah Indonesia, meski tahun 2009 Qtel menjadi pemegang saham mayoritas Indosat dengan kepemilikan sebesar 65%, Pemerintah Indonesia (14.29%) dan publik (20.71%). Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa

komunikasi, Indosat selalu mengoptimalkan pelayanannya guna mempertahankan pelanggan mereka. Meskipun demikian, kinerja karyawan lembaga ini selalu mengalami tantangan, terutama yang berhubungan dengan masalah motivasi, komunikasi dan kompensasi kerja. Padahal ketiga hal tersebut sangat diperlukan untuk mendukung tercapainya target usaha.

Terdapat beberapa permasalahan pada galery Indosat Ponorogo dalam menjalankan aktifitasnya, terutama berkaitan dengan karyawan yang kurang termotivasi dalam bekerja, terbatasnya waktu komunikasi antar pegawai dan manajer yang tidak selalu dapat hadir tiap hari di kantor karena harus mengelilingi beberapa tempat dan lokasi sekaligus pada saat yang sama. Akibatnya, sering terjadi *mis komunikasi* dalam memutuskan suatu masalah atau jika terjadi keluhan dari pelanggan, seringkali tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat karena harus menunggu pimpinan yang tidak berada di tempat atau masih dalam perjalanan. Permasalahan tersebut kerap kali terjadi meski secara kuantitas makin menurun dari waktu ke waktu.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Motivasi, Kompensasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Galery Indosat Ponorogo”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi, Kompensasi Kerja dan Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Galery Indosat Ponorogo?
2. Variabel manakah di antara Motivasi, Kompensasi Kerja dan Komunikasi yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Pada Galery Indosat Ponorogo?

1.3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi, Kompensasi Kerja dan Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Galery Indosat Ponorogo.
2. Untuk menganalisis variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan Pada Galery Indosat Ponorogo.

1.4. Kegunaan Penelitian

Setelah tujuannya diketahui, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Peneliti

Sebagai pembelajaran dalam penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

2. Lembaga

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pengembangan penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

3. Instansi

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi peningkatan kinerja karyawan, khususnya yang berhubungan dengan Motivasi, Kompensasi Kerja dan Komunikasi.

4. Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan bahan acuan dalam pengembangan penulisan dan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh Motivasi, Kompensasi Kerja dan Komunikasi terhadap kinerja karyawan.

