

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Adanya arus globalisasi, menjadikan perusahaan harus bersiap dengan mengantisipasi serta beradaptasi menghadapi berbagai perubahan yang sedang berlangsung. Sejalan pada tahap perkembangannya ekonomi, kompetisi antar sesama pegiat ekonomi kian kuat. Agar tetap kompetitif, perusahaan harus mengelola bisnisnya memiliki pemikiran serta langkah terbaik demi terciptanya strategi baru yang ditujukan untuk meningkatkan pengembangan dan efisiensi karyawan, dan memaksimalkan segala segi kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan (Farisi et al., 2020). Salah satu dari faktor pendukung yang sebaiknya diperhitungkan untuk mencapai sasaran perusahaan yakni sumber daya manusia.

Sumber daya manusia ialah keseluruhan kemampuan yang dipunyai individu yang memungkinkan untuk diberikan kembali kepada masyarakat guna menciptakan barang maupun jasa (Ekhsan, 2019). Sumber daya manusia sebagai pendorong terbesar dalam perusahaan, sumber daya manusia perlu ditangani dengan tepat, dan diberikan perhatian lebih dan dipenuhi hak-haknya. Sumber daya manusia sebenarnya ialah para tenaga kerja ataupun karyawan dalam meraih tujuan dari perusahaan (Farisi et al., 2020). Keberhasilan sebuah organisasi saat mengelola sumber daya manusianya menjadi penentu kesuksesan tercapainya sasaran perusahaan. Karena itu, perusahaan akan mencoba berusaha untuk selalu

meningkatkan kinerja karyawan, tentunya dengan catatan tujuan perusahaan dapat terwujud (Puspitaningsih et al., 2022).

Dalam sebuah perusahaan, kinerja menjadi hal yang krusial dalam perusahaan. Kinerja sebagai sebuah perilaku manusia dalam melaksanakan dalam pekerjaan yang menghasilkan suatu hasil karya atau produk untuk mewujudkan tujuan yang sedang dikerjakannya (Rivaldo, 2022). Setiap perusahaan selalu menginginkan karyawan teladan menyajikan kontribusinya secara optimal kepada perusahaan serta mampu mendongkrak performanya. Kinerja yang rendah menandakan kegagalan perusahaan dalam mengembangkan karyawan sesuai dengan target perusahaan untuk mewujudkan sasaran perusahaan, hal demikian dapat menimbulkan dampak yang fatal dalam perusahaan jika kinerja karyawan tidak langsung diperbaiki (Farisi et al., 2020). Ketika para karyawan memahami dengan apa yang dituntut atas dirinya dan didukung untuk memberikan sumbangsiah kepada perusahaan dengan baik dan efisien serta produktif, maka rasa memiliki tujuan, motivasi, dan harga diri akan meningkat (Wibowo, 2022).

Setiap perusahaan ingin mencapai tujuannya. Untuk dapat mencapai tujuannya tersebut, perlu diketahui motivasi karyawan yang bekerja didalam perusahaan, sebab dengan adanya motivasi akan menentukan perilaku kerja. Maulida (2018) mengemukakan bahwa motivasi ialah keterampilan dalam menggabungkan antara kepentingan karyawan serta perusahaan agar terpenuhinya keinginan dengan tercapainya sasaran perusahaan. Motivasi memiliki keterkaitan terhadap upaya yang dibutuhkan seseorang agar dapat menggapai tujuan yang direncanakan (Siswanto, 2019). Setiap karyawan tentunya mempunyai tingkat

kebutuhan yang bervariasi sehingga motivasi kerja yang dimiliki karyawan juga ikut bervariasi, jadi semakin tinggi motivasi kerja para karyawan akan berimbas pada kinerja karyawan juga (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Komunikasi merupakan kegiatan yang memungkinkan orang lain dapat menafsirkan gagasan, terutama yang dimaksudkan oleh komunikator (Rampengan et al., 2019). Komunikasi pada organisasi memperlihatkan keharmonisan relasi antar atasan ke bawahan serta dengan orang yang sederajat (Maulida, 2018). Jika mereka berdua menghargai mengapa informasi tersebut dibagikan, komunikasi akan berjalan lancar. Komunikasi organisasi mengacu pada interaksi antara karyawan dalam suatu perusahaan. Efisiensi karyawan, efektivitas, kinerja, dan organisasi perusahaan semuanya dipengaruhi dengan komunikasi (Zahara, 2018). Penyebab kegagalan pada perusahaan biasanya diakibatkan oleh kurang berjalannya suatu proses komunikasi yang efektif yang berlangsung dalam perusahaan.

Penelitian ini dikembangkan dari Ekhsan (2019) dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Syncrum Logistics.” Menurut temuan studi tersebut, motivasi kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja. Adapun perbedaan dari penelitian tersebut terdapat objek lokasi dan variabel motivasi kerja dan komunikasi sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dilihat dari hasil yang lebih berbeda dari pernyataan yang diberikan oleh Ekhsan tersebut.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ekhsan (2019) jika pekerja lebih

tinggi termotivasi dalam pekerjaannya, mereka cenderung melakukan pekerjaan dengan baik. Sementara itu pada Siahaan & Bahri (2019) menunjukkan bahwa motivasi tidak lagi memengaruhi kinerja karena individu yang terlibat mampu dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang ada.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wandi et al. (2019) komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan penelitian yang dilakukan Dwi (2018) menemukan bahwa, dikarenakan ukuran sampel yang terbatas, hasil komunikasi tidak berpengaruh pada kinerja.

PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi kerugian. Komitmen dan visi yang di utamakan perusahaan adalah untuk membawa prinsip *Etiqa Way* ke Indonesia, yakni untuk mengimplementasikan asuransi berdasarkan kemanusiaan, dengan menempatkan nasabah di atas kebijakan. Guna memudahkan masyarakat agar lebih mudah mengakses produk proteksi yang mereka perlukan, perusahaan berfokus untuk mengembangkan berbagai produk dan layanan terbaik bagi masyarakat, yaitu dengan memanfaatkan peran teknologi, yaitu transaksi secara *online*.

**Tabel 1.1**  
**Data Kinerja Karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia**

Tahun	Predikat	Jumlah	Presentase
2020	<i>Under Achievement</i>	2	0,82%
	<i>Need Improvement</i>	45	18,44%
	<i>On Target</i>	188	77,05%
	<i>Exceed Target</i>	9	3,69%
	<i>Exceptional</i>	0	0,00%
2021	<i>Under Achievement</i>	0	0,00%
	<i>Need Improvement</i>	14	6,28%
	<i>On Target</i>	184	82,51%
	<i>Exceed Target</i>	23	10,31%

	<i>Exceptional</i>	2	0,90%
2022	<i>Under Achievement</i>	2	0,85%
	<i>Need Improvement</i>	21	8,94%
	<i>On Target</i>	187	79,57%
	<i>Exceed Target</i>	22	9,36%
	<i>Exceptional</i>	0	0,00%

2020-2021		2022	
Predikat	Rentang Nilai	Predikat	Rentang Nilai
<i>Under Achievement</i>	0-40	<i>Under Achievement</i>	0-49
<i>Need Improvement</i>	41-65	<i>Need Improvement</i>	50-69
<i>On Target</i>	66-80	<i>On Target</i>	70-79
<i>Exceed Target</i>	81-90	<i>Exceed Target</i>	80-100
<i>Exceptional</i>	91-100		

Sumber: PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia

Berdasarkan hasil tabel kinerja diatas maka dapat disimpulkan, masih terdapat karyawan yang belum mencapai target yang telah ditentukan. Jika hasil kerja yang dicapai atau bahkan melebihi standar kerja, bisa dikatakan kinerja seorang karyawan tergolong ke dalam kategori baik. Sedangkan karyawan dengan hasil kerjanya tidak menyamai standar pekerjaan maka termasuk dalam kinerja yang kurang baik atau kinerja yang rendah (Edbertkho & Sulaiman, 2021).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada 25 Mei 2023 yang dilakukan terhadap Ibu Dita A. Aboebakar selaku *Head Human Capital* dan beberapa karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia dalam hal motivasi kerja, sebagian karyawan berharap adanya penghargaan dalam bentuk nonmaterial, misalnya pujian yang diberikan oleh atasan pada saat mencapai suatu hal. Oleh karena itu, jika semuanya berjalan sebagaimana mestinya, hal itu dapat menginspirasi karyawan agar melakukan upaya terbaik mereka. Berkaitan dengan kinerja karyawan, motivasi yang rendah bisa berimbas pada kinerja karyawan yang tidak berjalan secara maksimal (Nurhandayani, 2022).

Dan dalam komunikasi, masalah umum yang dapat terjadi ialah terkadang informasi yang diberikan atasan maupun rekan kerja suka tidak terlalu jelas, sehingga arahan yang disampaikan tidak dapat berjalan dengan baik. Karyawan juga dapat merasa frustrasi jika informasi yang diberikan diabaikan. Atau adanya masalah personal antar individu yang menjadi salah satu yang menghambat komunikasi. Komunikasi yang baik akan menjadikan atmosfer kerja yang kondusif, dimana kinerja karyawan dapat lebih maksimal. Beragam penelitian menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Rampengan et al., 2019).

Peneliti tertarik untuk menggunakan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia”. Dimana tujuannya untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja di perusahaan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Apakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia?
- b. Apakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia?
- c. Apakah pengaruh motivasi kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia.
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian diatas maka didapatkan manfaat penelitian sebagai berikut:

- a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan, sebagai informasi bagi penelitian lebih lanjut serta juga sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa/i di perguruan tinggi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

- b. Bagi Instansi

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat digunakan oleh pembaca sebagai bahan acuan atau referensi dalam penelitian lebih lanjut yang berkeinginan untuk meneliti tentang PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia.

d. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan beberapa teori yang diperoleh dalam perkuliahan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk kepentingan penelitian ini, ruang lingkup masalah harus dipersempit. Hanya pengaruh motivasi kerja dan komunikasi pada karyawan PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia. Maka peneliti akan menyimpulkan apakah dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan atau tidak.

### **1.6 Sistem Penulisan**

Penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdapat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah hingga sistematika dari penelitian.

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan motivasi kerja, komunikasi, kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis yang mendasari topik penelitian.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, waktu dan tempat penelitian, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang profil organisasi atau perusahaan, hasil data dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini terdapat pembahasan tentang kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah di bahas dalam penelitian skripsi ini.