

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Era Globalisasi modern, perusahaan harus lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah sumber daya utama untuk mencapai kesuksesan sebuah organisasi dan mereka memainkan peran penting dalam perolehan sasaran perusahaan. Salah satu prioritas negara saat ini adalah memastikan terwujudnya SDM Indonesia unggul yaitu generasi muda pembawa estafet kepemimpinan bangsa dan “Sumber daya Manusia atau SDM Indonesia harus menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi atau iptek serta inovatif” (Purnamasari, 2022). Menurut (James W et al., 2022) sumber daya manusia dengan karakteristik tertentu mampu mempengaruhi kinerja profesional karyawan untuk mencapai sasaran perusahaan, sehingga setiap perusahaan sering mengharapkan para karyawan bekerja dengan baik dan memberikan hasil yang optimal. Pengelolaan SDM yang profesional menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten untuk meningkatkan kinerja individu dan perusahaan. Ada banyak perusahaan di bidang tertentu, salah satunya perusahaan bisnis pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora).

Menurut (Agustina & Mutaufiq, 2024) Kunci keberhasilan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah komunikasi yang baik dan kerjasama tim yang efektif. Dengan demikian, komunikasi yang kurang baik dan kerjasama tim

yang tidak efektif merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan e-commerce Zalora di Indonesia telah menunjukkan potensi besar untuk memengaruhi ekonomi dan menciptakan banyak peluang kerja.

Menurut (Porter-Lawler, 2019) menjelaskan bahwa “Kinerja Sumber daya manusia ditentukan oleh tiga faktor yaitu bakat, kemampuan dan persepsi tentang peran usaha. Kinerja tinggi dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki bakat dan kemampuan serta peran yang jelas dalam organisasi”. Meskipun kinerja sumber daya manusia dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti bakat dan kemampuan seorang karyawan serta peran atau tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, hal ini saja tidak cukup. Sumber daya manusia juga perlu komunikasi dan kerjasama tim dengan baik untuk mencapai hasil yang optimal.

Menurut (Narpati et al., 2024) Kinerja seseorang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan tugas yang diberikan. Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Sudiantini et al., 2023). Kinerja yang baik adalah sesuatu yang diinginkan oleh setiap organisasi. Kinerja yang baik akan menghasilkan komunikasi dan kerjasama tim yang menyenangkan untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, kinerja harus sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan organisasi. Kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, karena mereka harus bekerja semaksimal mungkin untuk mencapainya.

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting bagi organisasi, tujuannya adalah untuk menyatukan pendapat yang berbeda dari atasan dan bawahan. Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi yang baik antara manajemen dan anggota tim sangat penting untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang tujuan perusahaan dan koordinasi yang efisien dalam pelaksanaan tugas. Menurut (Siwi et al., 2023) menyatakan bahwa Komunikasi menjadi sarana pertukaran pendapat atau informasi antara anggota satu dengan anggota yang lain. Pernyataan tersebut berlainan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Situmeang, 2022) menyatakan bahwa komunikasi merupakan pertukaran informasi dilakukan untuk mengeluarkan gagasan serta pemahaman dalam organisasi.

Kerjasama tim harus bekerja sama dengan efektif untuk mencapai hasil terbaik. Setiap departemen bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan, kerjasama tim yang efektif diperlukan untuk mengatasi masalah dan memanfaatkan peluang. Kerjasama tim merupakan sekelompok orang-orang untuk bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim dari pada melakukan sendiri atau individu (Hidayat et al., 2019). Sedangkan menurut (Davis, 2020) menyatakan bahwa kerjasama tim merupakan keterlibatan mental dan emosi orang-orang didalam situasi tim yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan tim.

Umumnya komunikasi dan kerjasama tim sangat penting untuk kinerja karyawan di perusahaan e-commerce seperti Zalora. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi permasalahan dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi manajemen perusahaan. Karena semua kegiatan organisasi bergantung pada manajemen yang dikelolanya, sehingga tujuan utama manajemen sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama tim serta kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi adalah pimpinan selalu berkomunikasi satu arah, sehingga perintah/informasi kepada karyawan tidak ada timbal balik/respon dari karyawan yang mengakibatkan karyawan itu sendiri salah persepsi dan berdampak pada operasional. Komunikasi dari atasan ke bawahan seringkali tidak jelas tentang instruksi operasi dan pembiayaan.

Permasalahan selanjutnya yang berkaitan dengan tidak adanya kerjasama tim bilamana jika karyawan tidak bekerja sama, pekerjaan sering tidak selesai tepat waktu dan performa yang dihasilkan tidak seperti yang diharapkan. Selain itu, ada karyawan yang memiliki waktu kosong tetapi tidak membantu karyawan lain, kurangnya rasa tanggung jawab dan tidak mempercayai satu sama lain. Sehingga, pekerjaan menjadi lebih sulit jika dikerjakan sendiri.

Berdasarkan permasalahan diatas, berikut ini terdapat kondisi kinerja karyawan PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora) yang dilihat dari hasil penilaian kinerja karyawan selama 2 tahun dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

Perilaku Kerja	2022			2023		
	Bobot (%)	Nilai Kapasitas	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Kapasitas	Skor (%)
1. Kinerja	20	80	16	20	60	12
	10	80	8	10	70	7
	10	80	8	10	70	7
Hasil Kerja						
1. Kualitas Kerja	20	80	16	20	75	15
	20	90	18	20	70	14
	20	90	18	20	80	16
JUMLAH	100		84	100		71

Sumber : PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora)

Desember 2023.

Dari tabel 1.1 dapat dilihat hasil penilaian kinerja karyawan bahwa 2 tahun terakhir mengalami penurunan pada tahun 2022 dengan skor sebesar 84% menjadi 71% di tahun 2023, sehingga standar nilai kinerja karyawan yang berpotensi baik menjadi cukup baik. Penilaian yang mencangkup perilaku kerja yaitu kinerja yang mengalami penurunan pada tahun 2022 dengan skor sebesar 16% menjadi 12% di tahun 2023. Komunikasi dan kerjasama tim yang juga mengalami penurunan pada tahun 2022 dengan skor sebesar 8% menjadi 7% di tahun 2023. Hasilnya menunjukkan bahwa masih ada masalah dengan kinerja karyawan yang membuat perusahaan tidak mencapai targetnya. Oleh karena itu, solusi untuk meningkatkan

kinerja karyawan adalah dengan berkomunikasi dengan baik dan meningkatkan kekompokan dalam kerjasama tim, sehingga karyawan lebih meningkatkan skill dalam mencapai target perusahaan.

Dari hasil wawancara tentang hasil penilaian kinerja karyawan di PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora) yaitu ketidakpastian komunikasi dalam pengambilan keputusan dan kurangnya kerjasama tim yang mendapat arahan dari atasan, adapun beberapa masalah internal dan eksternal yang muncul dalam perusahaan, serta penurunan kinerja dikarenakan kurang maksimalnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan itu sendiri dipengaruhi oleh komunikasi yang tidak terjalin dengan baik sehingga kerjasama tim menjadi tidak maksimal dalam hasil kerja.

Hasil penelitian terdapat *research gap* dimana banyak penelitian sebelumnya hanya lebih fokus pada industri manufaktur atau jasa tradisional. Namun, penelitian tentang pengaruh komunikasi dan kerjasama tim dalam konteks e-commerce di Indonesia masih terbatas. Tidak banyak studi yang mendalam tentang perusahaan e-commerce seperti Zalora yang beroperasi di pasar yang sangat dinamis dan berkembang pesat.

Terdapat pula novelty pada penelitian ini mengenai pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora), diantaranya :

1. Penelitian ini mengamati tentang pengaruh komunikasi dan kerjasama tim dalam konteks industri e-commerce di Indonesia yang merupakan pasar tradisional dengan karakteristik unik dan tantangan spesifik. Penelitian ini

memberikan wawasan tentang dinamika di perusahaan e-commerce besar seperti di PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora).

2. Pendekatan multidimensional dimana penelitian ini tidak hanya melihat komunikasi dan kerjasama tim secara terpisah, tetapi juga menganalisis interaksi antara dua variabel tersebut dan bagaimana sinergi diantara keduanya dapat memaksimalkan kinerja karyawan.
3. Pengguna metodologi inovatif atau pengembangan instrument pengukuran yang disesuaikan dengan konteks budaya dan operasional PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora) dapat memberikan kontribusi baru dalam penelitian ini. Hal ini bisa meliputi pengukuran kinerja karyawan yang diadaptasi dari standar global, namun disesuaikan dengan kebutuhan lokal.

Berdasarkan latar belakang di atas mengenai pentingnya komunikasi dan kerjasama tim, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora)?
2. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora)?
3. Apakah komunikasi dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora).
2. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora).
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora).

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian yang diharapkan peneliti, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini akan menambah wawasan yang luas dan baru. Sehingga peneliti dapat menyampaikan hasil penelitian terbaru dan berbeda dari penelitian sebelumnya.
 - b. Diharapkan juga bahwa penelitian ini akan menjadi sumber baru untuk penelitian yang akan datang.
2. Manfaat Praktis atau Empiris

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan dan menyusun strategi manajemen sumber daya. Karena komunikasi dan kerjasama tim dapat meningkatkan kinerja karyawan yang optimal pada PT Fashion Eservices Indonesia (Zalora).

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis membaginya menjadi lima bab yang mencangkup sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang diangkat peneliti, yaitu : komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan. Adapun kerangka konseptual dan hipotesis yang menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat pada permasalahan terkait.

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum perusahaan secara singkat yang telah diperoleh dalam penelitian yang dilengkapi dengan hasil data dan pembahasan dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dari penulisan kesimpulan, keterbatasan dan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait yang ada dalam penelitian yang dilakukan, serta akan berguna bagi perusahaan.