

BAB 1

PENDAHULUAN

Saat ini, masalah SDM sering terjadi fokus perhatian dan pengembangan bagi perusahaan agar bertahan di era globalisasi yang disertai dengan tingkat pesaing agar tidak dapat disangkal. Aset perusahaan yang paling berharga, SDM memainkan peran penting dalam semua kegiatan perusahaan. Pencapaian atau kekecewaan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh SDM dalam organisasi tersebut karena manusia adalah aset yang paling diharapkan, dengan kapasitas dan kemampuannya, mereka dapat menggerakkan roda organisasi.

Hal ini begitu berpengaruh didalam perusahaan dari perspektif SDM bertugas mengelola sistem. Untuk memastikan sistem tetap berfungsi, SDM sering di perhatikan dari faktor-faktor penting seperti kompetensi, komunikasi, dan tingkat kenyamanan karyawan saat bekerja. Hal ini akan mendorong karyawan yang bersangkutan untuk memberikan semua kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan. SDM dengan eksekusi yang hebat pada akhirnya akan menciptakan eksekusi yang representatif juga Riyanda, (2017:16).

Evaluasi kinerja itu sendiri diperlukan untuk menentukan kinerja karyawan. Dari evaluasi dapat dilihat apakah hasil kerja karyawan memenuhi tolak ukur. Substansi jasa dapat memperoleh data eksekusi yang hampir representatif dengan melakukan evaluasi eksekusi yang representatif. Data ini dapat digunakan untuk kemajuan pelaksanaan perwakilan, terlebih dahulu membujuk perwakilan untuk mau mengembangkan diri, dan dijadikan sebagai dasar perencanaan dan pengambilan keputusan Yenni H, Sri LR dan Ervin NS, (2020).

Kinerja bisa menjadi cara nyata untuk menjalankan yang terlihat oleh semua orang sebagai implementasi pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang yang menyetujui bagian mereka dalam organisasi. Itu adalah pelaksanaan pekerjaan asli yang dapat dilihat dan diukur Gaol, (2014).

Peningkatan kinerja karyawan baik perorangan maupun kelompok akan memberikan kompetensi bagi kinerja SDM secara keseluruhan. Kinerja merupakan bagian yang penting oleh seseorang untuk bisa di miliki karyawan agar bisa melaksanakan pekerjaan cukup baik Ardiansyah, (2018).

Tabel 1.1
Data Keluhan Pada PT Tiki Cabang Karawang 2018-2022

Tahun	Jumlah Keluhan				Jumlah
	Keterlambatan	Kerusakan	Kehilangan	Salah Alamat	
2018	25	15	10	31	81
2019	45	23	21	24	113
2020	34	17	13	27	91
2021	52	31	15	38	136
2022	41	21	17	36	115

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas hasil observasi tentang data keluhan konsumen PT Tiki Cabang Karawang, dapat diketahui lima tahun terakhir keluhan terbanyak dari semua kategori keluhan terjadi pada tahun 2021 mencapai 136 barang konsumen, keluhan keterlambatan sebanyak 52 barang kiriman, kerusakan barang sebanyak 31, kehilangan barang sebanyak 15, salah alamat sebanyak 38. Sedangkan data keluhan konsumen PT Tiki Cabang Karawang dari semua kategori terendah pada tahun 2018 mencapai 81 barang konsumen, keluhan keterlambatan sebanyak 25 barang kiriman, kerusakan barang sebanyak 15, kehilangan barang sebanyak 10, salah alamat sebanyak 31.

Tabel 1.2
Data Pengiriman Pada PT Tiki Cabang Karawang 2018-2022

Tahun	Jumlah Pengiriman
2018	69.507
2019	114.991
2020	84.441
2021	128.545
2022	81.287

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas hasil observasi tentang data pengiriman di PT Tiki Cabang Karawang, dapat diketahui bahwa selama lima tahun terakhir data pengiriman terbanyak terjadi pada tahun 2021 dengan jumlah konsumen sebanyak 128.525 kiriman, selain itu data pengiriman terendah terjadi pada tahun 2018 dengan jumlah konsumen sebanyak 69.507 kiriman.

Tabel 1.3

Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (Y1) Kinerja Karyawan

No	Pernyataan Kinerja Karyawan	Jawaban	
		Iya	Tidak
1	Jumlah pengiriman paket kepala konsumen meningkat setiap tahunnya	17	13
2	Kualitas pelayanan memuaskan konsumen	25	5
3	Kerja sama tim terjalin erat	27	3

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas hasil observasi tentang kinerja di PT Tiki Cabang Karawang, dapat diketahui bahwa jumlah pengiriman paket setiap tahunnya tidak meningkat, mungkin karena kompetensi dan komunikasi kurang memuaskan dari konsumen dapat kita ketahui dari hasil prapenelitian, maka kerja tim harus semakin di perbaiki sehingga kinerja karyawan akan lebih baik.

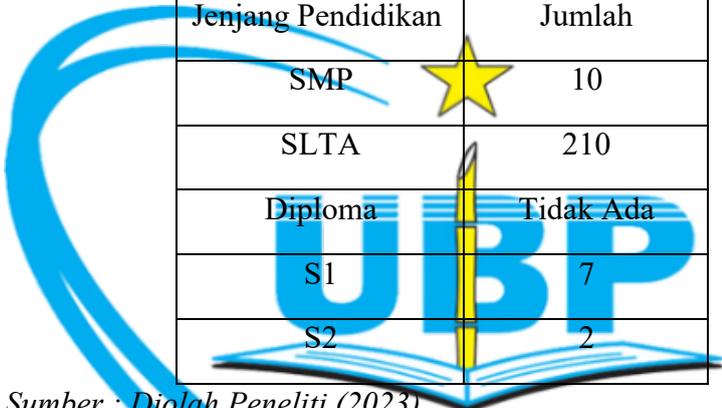
Kompetensi lebih erat kaitannya dengan keahlian untuk digunakan, karyawan, pimpinan, kata lain berperingkat berkinerja baik dikatakan kompetensi. Keterampilan bahwasannya kapasitas seseorang yang ditunjukkan oleh eksekusi yang hebat dalam situasi atau pekerjaannya. Kompetensi bahwasannya seperangkat keahlian tindakan untuk menggunakan agar bisa ditingkatkan kinerja atau kondisi atau kualitas yang memadai atau berkualifikasi tinggi untuk melakukan peran tertentu. Akibatnya, kompetensi pertama dan terutama bahwasannya seperangkat pengetahuan, kemampuan, dan tindakan yang meningkatkan kinerja. Kedua, area kekuatan untuk kapabilitas di sini bahwasannya perluasan dalam pelaksanaan ke

tingkat yang layak atau secara umum sangat baik. Ketiga, modal penghasil kinerja terdiri dari kombinasi dan perilaku Sedarmayanti, (2017:11).

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berbeda. Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Carsurindo Siperkasa Medan. Ajijah dan Selvi, (2021) Menemukan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perangkat desa di wilayah Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

Tabel 1.4.

Data Pendidikan Karyawan Di PT Tiki Cabang Karawang



Jenjang Pendidikan	Jumlah
SMP	10
SLTA	210
Diploma	Tidak Ada
S1	7
S2	2

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 di atas hasil tentang jenjang pendidikan karyawan PT Tiki cabang karawang, dapat diketahui dari semua kategori SMP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Jumlah dari setiap kategori yaitu SMP dengan jumlah 10 karyawan , SLTA dengan jumlah 210 karyawan, Diploma Tidak ada, S1 dengan jumlah 7 karyawan, S2 dengan jumlah 2 karyawan total semua karyawan dari semua kategori adalah 144 karyawan.

Tabel 1.5

Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (X1) Kompetensi

No	Pernyataan Kompetensi	Jawaban	
		Iya	Tidak
1	Pengetahuan yang di miliki untuk melengkapi kebutuhan di anggap memadai	25	5

2	Pemahaman yang dimiliki untuk mengidentifikasi karakteristik sudah memadai	21	9
3	Kemampuan dan Keterampilan yang dimiliki sudah di anggap efektif	23	7

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 di atas hasil observasi tentang kompetensi PT Tiki Cabang Karawang, Demikian Kompetensi yang terjadi di PT Tiki Cabang Karawang berdasarkan hasil survey prapenelitian kuesioner terhadap karyawan PT Tiki Cabang Karawang, maka ditemukan seberapa karyawan yang kurangnya pengetahuan mengenai pekerjaan yang di anggap memadai yang di miliki karyawan untuk melengkapi kebutuhan perusahaan yang sudah di anggap memadai, dari segi pemahaman yang dimiliki karyawan untuk mengidentifikasi karakteristik seseorang terbilang masih tinggi, hal terpenting adalah kemampuan dan keterampilan yang di miliki masih ada yang belum efektif, maka dari itu pernyataan yang sudah di lakukan masih kurang banyaknya karyawan yang belum baik dalam hal kompetensi maka dari itu bisa menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Dengan adanya tantangan atau permasalahan dalam komunikasi yang disebabkan oleh beban yang dirasakan oleh karyawan menyebabkan komunikasi dua arah (*two-way communication*) terhambat dan dirasa tidak menyenangkan. Ketidakharmonisan komunikasi ini dapat berujung pada hubungan karyawan administrasi yang memiskinkan, dan jika dibiarkan dapat berdampak kurang baik terhadap pelaksanaan karyawan dan pada akhirnya akan berdampak positif terhadap efisiensi kerja, jaminan pelaksanaan perwakilan di perusahaan PT Tiki Cabang Karawang.

Begitu juga dengan komunikasi perusahaan dapat memberikan informasi-informasi penting tentang perusahaan untuk dapat menarik simpati pengunjung untuk berkunjung pada perusahaan, selain itu komunikasi external berguna juga untuk menggali informasi tentang nilai perusahaan di mata pengunjung, tentang kekurangan perusahaan dalam memberikan pelayanan serta untuk menggali harapan-harapan pengunjung. Melalui eksternal perusahaan dapat memperoleh informasi-informasi penting tentang keinginan perusahaan-perusahaan pesaing.

Komunikasi bisa menjadi pegangan mencari pesan dari satu individu ke individu lain dengan tujuan mengubah sikap baik secara khusus maupun implikasinya. Komunikasi dapat menjadi efektif jika pesan diterima dan ditangkap seperti yang dituju oleh pengirim pesan, pesan tersebut ditindaklanjuti dengan tindakan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk itu. Vella Fatnilla, (2019).

Komunikasi sebagai menarik kembali atau memperdagangkan data dari pengirim kepada penerima baik secara lisan, tertulis atau dengan memaksakan komunikasi. Komunikasi apalagi dengan adanya berbagai macam perubahan dalam globalisasi dunia keuangan saat ini telah menyebabkan banyak pekerja menyadari mengapa mereka harus tetap teguh pada perusahaannya. Sopiah dalam Makarawung Seidy, (2018).

Tabel 1.6
Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (X2) Komunikasi

No	Pernyataan Komunikasi	Jawaban	
		Baik	Tidak Baik
1	Kemudahan dalam memberikan informasi terkait operasional pekerjaan	26	4
2	Bagaimana intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan	20	10
3	Bagaimana <i>efektifitas</i> komunikasi antara pimpinan dan bawahan	25	5

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.6 di atas hasil survey prapenelitian tentang komunikasi menunjukkan bahwa masih ada karyawan susah untuk mendapatkan informasi dengan baik sesama karyawan bahkan pimpinan hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu masih ada bawahan yang tidak berkomunikasi intensitas dengan pimpinan sehingga terjadinya kegugupan antara bawahan dan pimpinan. Masih ada bawahan jarang untuk berkomunikasi secara

efektifitas terhadap pimpinan, hal tersebut memungkinkan terjadinya kesalah pahaman antara karyawan dengan pimpinan.

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Mafra, (2017) menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bukit Asam (Persero). Hal berbeda ditemukan pada penelitian oleh Chairunnisa, (2021) yang menghasilkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 1.7
Top Brand Index Jasa Pengiriman 2018-2022

Nama Brand	2018	2019	2020	2021	2022
JNE	45,0%	26,4%	27,3%	28,0%	39,3%
J&T	26,3%	20,30%	21,30%	33,40%	23,30%
Tiki	13,6%	12,6%	10,8%	11,2%	11,1%
Pos Indonesia	11,6%	5,4%	7,7%	8,5%	8,5%
DHL	3,5%	3,8%	4,1%	6,0%	6,90%

Sumber : www.topbrand-award.com(2023)

Berdasarkan tabel di atas 1.7 dapat dilihat pada tahun 2018-2022 JNE, J&T dan Tiki masih mempertahankan posisinya menjadi Top Brand Index dimana JNE peringkat ke-1, J&T peringkat ke-2, dan Tiki peringkat ke-3 pada tahun 2018 sampai 2022 tiki mengalami penurunan di bandingkan dengan tahun 2018 sebesar 1,7% dari setiap tahunnya. JNE, J&T, Tiki dan Pos Indonesia, mengalami penurunan semenjak tahun 2019 sampai tahun 2022 di bandingkan dengan tahun 2018. Di tahun 2022 JNE, J&T, Tiki, Pos Indonesia dan DHL mengalami kenaikan dari tahun 2021 dengan signifikan sebesar 0%-11,3%. Berdasarkan pada tabel ini 1.7 Terindikasi bahwa merek (Brand) JNE mengalami penurunan dan di akhir tahun 2022 mengalami kenaikan yang signifikan besar di bandingkan dengan pesaingnya yaitu J&T, Tiki, Pos Indonesia, dan DHL. Hal tersebut dapat membuat spekulasi bahwa JNE dalam beberapa tahun kedepan dapat konsisten dalam usahanya untuk memberikan yang terbaik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis bermaksud untuk meliti lebih dalam lagi tentang "Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Tiki Cabang Krawang". Penelitian ini menyoroti kompetensi, komunikasi dan kinerja karyawan, dan semua itu bisa di lihat dari kompetensi yang diberikan oleh karyawan PT Tiiki Cabang Karawang kepada kinerja karyawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat di dentifikasikan permasalahan sebagai berikut :

1. Pentingnya mengetahui karakter karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Adanya kesadaran pada karyawan pentingnya kompetensi dan komunikasi untuk kinerja karyawan.
3. Pentingnya kompetensi dan komunikasi sebagai kinerka dalam pengelolaan usaha di bidang jasa pengiriman logistik dan dokumen.
4. Adanya kesadaran karyawan di PT Tiki Cabang Karawang tentang pentingnya kompetensi dan komunikasi dalam menciptakan kinerja karyawan.
5. Masih jarang nya penelitian tentang proses kompetensi dan komunikasi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.
6. Pentingnya kompetensi agar terciptanya kinerja karyawan untuk pencapaian perusahaan.
7. Pentingnya komunikasi agar terciptanya kinerja karyawan agar terjalin baik harmonis dalam bekerja.
8. Pentingnya kinerja karyawan agar perusahaan lebih baik dengan memperhatikan kompetensi dan komunikasi yang dilakukan karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang dikaji lebih fokus dan terarah, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bidang kajian pada penilitian ini ilmu manajemen sumberdaya manusia.
2. Variabel yang diteliti yaitu kompetensi, komunikasi dan kinerja karyawan.
3. Objek pada penelitian adalah PT Tiki Cabang Utama Karawang .
4. Fokus penelitian pada karyawan PT Tiki Cabang Utama Karawang.

5. Metode penelitian menggunakan Deskriptif dan Verifikatif Kuantitatif.
6. Metode analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda
7. Alat analisis menggunakan SPSS 25.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi di PT Tiki Cabang Karawang?
2. Bagaimana komunikasi di PT Tiki Cabang Karawang?
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang?
5. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang?
6. Apakah terdapat pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kompetensi di PT Tiki Cabang Karawang.
2. Untuk mengetahui komunikasi di PT Tiki Cabang Karawang.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang.
4. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang.
5. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang.
6. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Cabang Karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut .:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran tentang pelayanan di dalam organisasi/perusahaan dalam menjaga hubungan baik antara karyawan dan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas dan memperkaya bahan referensi serta sumber bacaan di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu ide serta masukan untuk TIKI terutama kepada karyawan, untuk tetap menjaga pelayanan yang baik kepada pelanggan agar pelanggan memenuhi harapannya.

