

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibandingkan dengan aset lainnya karena SDM merupakan penggerak utama dalam organisasi atau perusahaan. Setiap bentuk organisasi atau perusahaan apapun pastinya membutuhkan manusia sebagai sumber tenaga kerja di dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan. Usaha manusia dalam melakukan kegiatan pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan biasa disebut sebagai kinerja karyawan. Selain perusahaan, SDM juga perlu dikelola secara optimal dan berkelanjutan serta diberi ekstra perhatian dalam pemenuhan hak setiap karyawan agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis. Oleh karena itu, berjalan baik atau tidaknya suatu perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh seberapa tingginya tingkat kualitas kinerja karyawan.

Dalam melakukan kegiatan bisnis khususnya di bidang *e-commerce*, suatu perusahaan sangat memerlukan karyawan atau sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik untuk menjalankan segala fungsi perusahaan dengan optimal, serta untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut adalah kinerja karyawan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang handal dan berdedikasi. Hal tersebut dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Karena dalam kinerja karyawan terdapat fungsi dan motivasi serta kemampuan karyawan yang akan berpengaruh pada hasil kerja atau prestasi kerja. Dengan demikian tinggi rendahnya kinerja karyawan dalam mencapai prestasi kerja atau hasil kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah komunikasi, pengembangan karir dan promosi jabatan.

Kinerja karyawan pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda sesuai dengan kemampuan dan tingkat efisiensi kerja. Semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan sesuai kemampuan dan tingkat efisiensi kerja, maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan pada perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan dapat mencerminkan sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki etos kerja tinggi dan kontribusi yang tinggi terhadap perusahaan atau organisasi sehingga akan berdampak baik bagi perusahaan atau organisasi tersebut. Kinerja karyawan akan mendorong terwujudnya pengembangan karir melalui perencanaan karir dan manajemen karir. Perencanaan karir adalah proses melalui individu pegawai mengidentifikasi dan mengambil langkah-langkah untuk mencapai tujuan-tujuan karirnya. Perencanaan karir melibatkan pengidentifikasian tujuan-tujuan yang berkaitan dengan karir dan penyusunan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen karir adalah proses melalui organisasi atau perusahaan, menilai, menugaskan dan mengembangkan para pegawainya guna menyediakan sekumpulan orang-orang

yang berbobot guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan di masa yang akan datang. Jadi agar pengembangan karir berjalan dengan baik, maka harus diciptakan keselarasan antara perencanaan karir yang dilakukan oleh pegawai dengan manajemen karir yang diterapkan oleh perusahaan.

Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gestur tubuh, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu dan cara seperti ini disebut dengan komunikasi nonverbal. Apabila proses komunikasi tidak berjalan dengan baik maka akan sangat mempengaruhi kinerja dari karyawan karena hal tersebut akan berdampak pada kesalahpahaman informasi yang diterima oleh karyawan yang nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Karena alasan tersebut komunikasi menjadi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang lainnya adalah pengembangan karir. Pengembangan karir karyawan adalah pendekatan atau kegiatan yang tersusun secara formal untuk meningkatkan pertumbuhan, kepuasan kerja, pengetahuan, dan kemampuan pegawai agar perusahaan dapat memastikan bahwa orang-orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang cocok tersedia dalam perusahaan. Adanya pengembangan karir yang baik maka karyawan akan merasa

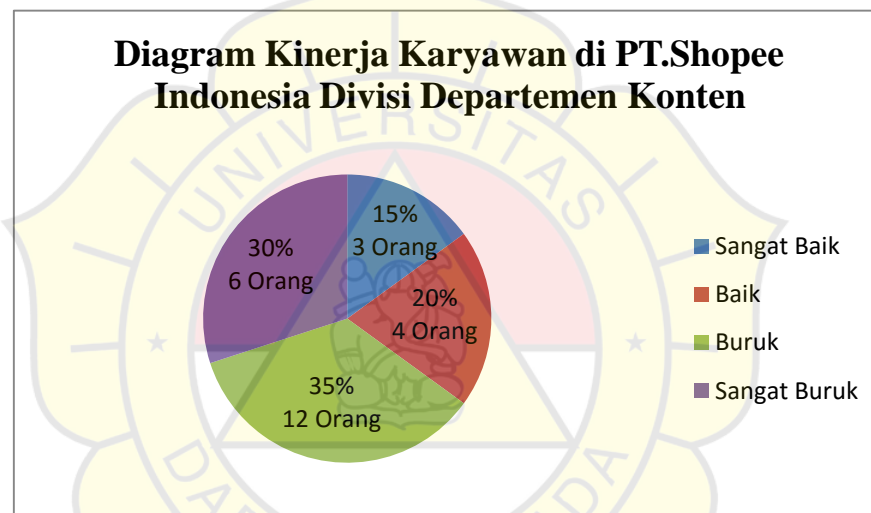
termotivasi sehingga menciptakan hasil kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Dengan adanya program pengembangan karir, dapat lebih meningkatkan dorongan atau motivasi kepada karyawan untuk lebih berprestasi dan memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan. Hal ini terjadi dikarenakan bahwa motivasi seorang akan timbul apabila pengembangan karir yang ada di sebuah perusahaan sudah ada dan jelas untuk dapat dilaksanakan. Dalam dunia pekerjaan, unsur yang paling dibutuhkan adalah pembentukan karakteristik karyawan karena pengalaman hidup karyawan merupakan pelopor segalanya. Program ini kemudian membentuk sistem kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikirnya yang bisa mempengaruhi perilakunya. Jika program yang tertanam tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip kebenaran universal, maka perilakunya berjalan selaras dengan hukum alam. Artinya dengan adanya kejelasan pengembangan karir di suatu perusahaan akan menimbulkan motivasi dalam bekerja pada perusahaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Maka dari itu pengembangan karir juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah promosi jabatan. Promosi jabatan adalah pemindahan karyawan dari suatu posisi atau jabatan ke posisi atau jabatan lebih tinggi dengan gaji, fasilitas, tanggung jawab, dan peluang lebih besar. Karena itulah untuk memacu semangat kerja karyawan adalah dengan cara pemberian promosi jabatan bagi para karyawan, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan terhadap perusahaan. Promosi jabatan menunjukkan perkembangan positif dari seorang karyawan karena tugasnya dinilai

baik oleh yang berwenang. Oleh karena itu, pemberian tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi patut diberikan kepada mereka yang berprestasi. Promosi jabatan juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan karena dengan adanya promosi jabatan karyawan akan merasa dihargai akan pencapaian prestasi yang telah dicapai sehingga akan meningkatkan kualitas kerjanya guna mendapat promosi jabatan.

Shopee adalah aplikasi *Marketplace Online* untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi *mobile* untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka website melalui perangkat komputer. Shopee adalah anak perusahaan *Sea Group*, pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 secara serentak di 7 negara, yakni Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Sea Group memiliki misi untuk meningkatkan kualitas kehidupan para konsumen dan pengusaha kecil menjadi lebih baik dengan teknologi. Sea Group terdaftar di NYSE (Bursa Efek New York) di bawah simbol SE. Sasaran pengguna Shopee adalah kalangan muda yang saat ini terbiasa melakukan kegiatan dengan bantuan gadget termasuk kegiatan berbelanja. Untuk itu Shopee hadir dalam bentuk aplikasi *mobile* guna untuk menunjang kegiatan berbelanja yang mudah dan cepat.

Pada April 2021 Shopee mengalami penurunan pada divisi konten, informasi tersebut di ketahui dari hasil wawancara terhadap Kepala Departemen Konten PT. Shopee Indonesia. Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut maka diketahui bahwa divisi konten mengalami penurunan kinerja karyawan hal itu didukung dengan pra survei yang dilakukan terhadap 19 orang karyawan dan dari hasil pra survei berdasarkan kualitas kinerja karyawan yang ditunjukkan pada gambar 1.1.

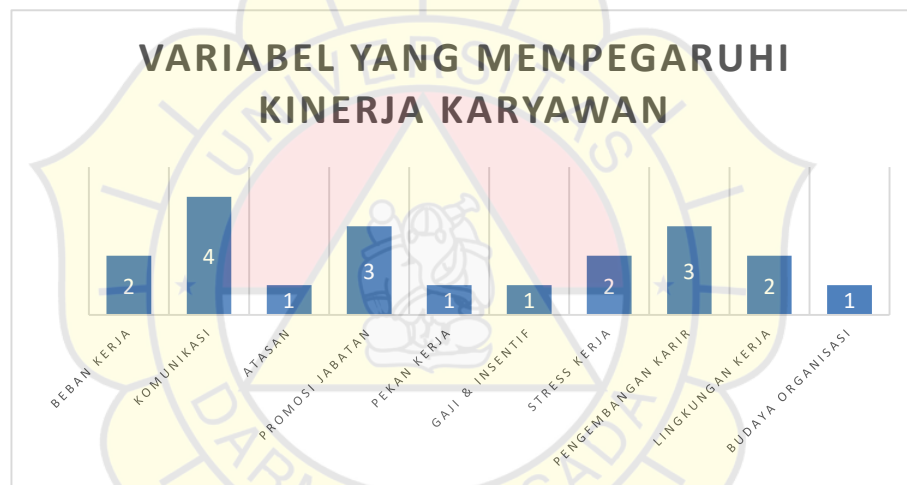


**Gambar 1. 1 Diagram Hasil Pra Survey Kinerja Karywan**

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa diagram hasil dari pra kuisisioner kualitas kinerja karywan dengan 19 responden di PT. Shopee Departemen. Data dilihat bahwa responden yang merasa kinerja sangat baik sebanyak 15% (3 Orang), responden yang merasa kinerja baik sebanyak 20% (4 Orang), dan responden yang merasa kinerja buruk sebanyak 35% (12 Orang), kemudian responden yang merasa kinerja sangat buruk sebanyak 30% (6 Orang). Dari hasil Pra kuesioner tersebut

dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan PT. Shopee Indonesia Departemen konten Jakarta Selatan tergolong buruk. Berdasarkan dari hasil pra kisioner kualitas kinerja karyawan, maka dilakukan lagi pra survei terhadap 19 responden tersebut mengenai variabel apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Shopee Indonesia Departemen Konten. Hasil dari pra survei yang telah dilakukan ditunjukkan pada gambar 1.2.



Sumber: Diolah Penulis 2022

**Gambar 1. 2 Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Pada gambar 1.2 penulis menentukan 10 variabel yang mempengaruhi kinerja berdasarkan jurnal penelitian terdahulu yang pernah meneliti mengenai kinerja karyawan, dari 10 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan terdapat 3 variabel tertinggi yaitu, Komunikasi, Pengembangan Karir dan Promosi Jabatan. Ketiga variabel tersebut merupakan variabel tertinggi penyebab menurunnya kinerja karyawan pada PT. Shopee Indonesia Departemen Konten. Hal tersebut

juga didukung dengan wawancara terhadap Kepala Departemen Konten PT. Shopee Indonesia.

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan tidak bisa dianggap enteng. Dengan adanya komunikasi yang baik antara para karyawan dan atasan-atasannya dapat membuat para pekerja merasa diperhatikan dan didengarkan sehingga terjalin hubungan yang baik antara atasan dan bawahan yang dapat meningkatkan kinerja para karyawan atau pekerja dan pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan itu sendiri tanpa ada kendala. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat pada gambar 1.2 dimana Komunikasi menjadi faktor tertinggi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

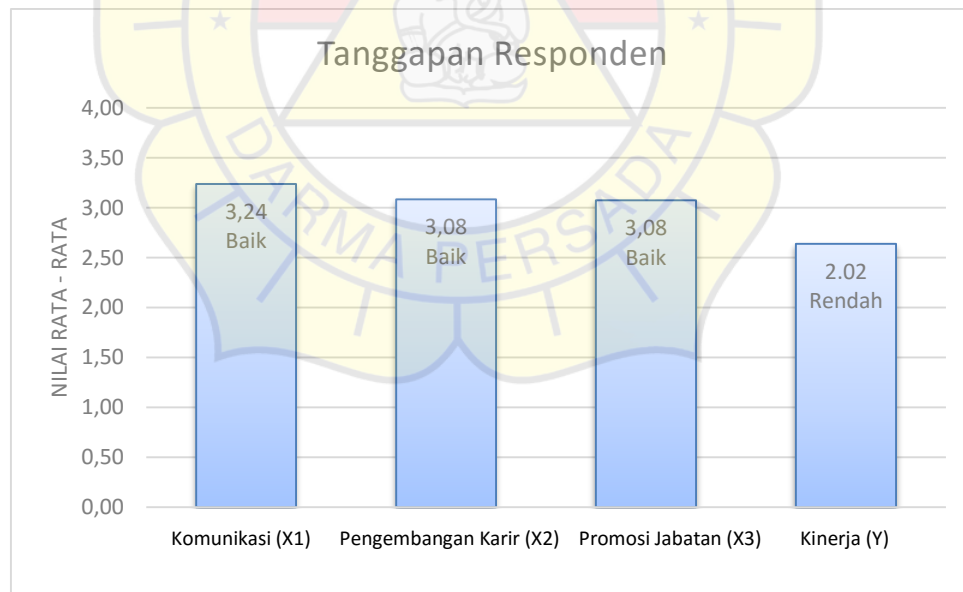
Selain itu, pengembangan karir juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga memberikan dampak yang cukup terasa bagi perusahaan. Pembangunan karir juga merupakan hal yang krusial dimana manajemen dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan sikap kerja karyawan terhadap pekerjaannya dan membangun kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil responden terhadap faktor pengembangan karir yang terbilang cukup tinggi diantara faktor lainnya selain faktor komunikasi.

Dengan adanya peluang promosi jabatan yang dilakukan perusahaan dapat membuat para pekerja meningkatkan kinerja mereka dan saat para pekerja mendapatkan hasil yang memuaskan dari pekerjaan dan tugasnya itu tentu akan



meningkatkan semangat kerja para karyawan. Semangat juang para pekerja dan karyawan akan sebuah promosi jabatan sangat berpotensi meningkatkan tingkat keberhasilan perusahaan itu sendiri sehingga menciptakan perusahaan yang berhasil dan karyawan yang puas. Promosi jabatan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal itu dapat dilihat pada gambar 1.2 dimana faktor promosi jabatan terlihat cukup tinggi untuk mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut ini adalah diagram yang menunjukkan hasil Pra Kuesioner mengenai pengaruh Komunikasi, Pengembangan Karir dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Shopee Departemen Konten yang dijelaskan pada gambar berikut:



Sumber: Diolah Penulis pada tahun 2022

**Gambar 1. 3 Tanggapan Responden**

Berdasarkan gambar 1.3 dapat diinterpretasikan bahwa variabel komunikasi ( $X_1$ ) mempunyai rata – rata sebesar 3,24 berdasarkan tabel interpretasi pada tabel 3.3 yang dari hasil tersebut berarti bahwa komunikasi pada karyawan PT. Shopee Indonesia departemen konten baik, lalu ada variabel pengembangan karir ( $X_2$ ) dengan nilai rata – rata 3,08 yang berarti pengembangan karir pada PT. Shopee Indonesia departemen konten baik, kemudian ada variabel promosi jabatan ( $X_3$ ) memiliki rata – rata 3,08 yang artinya tingkat promosi jabatan karyawan PT. Shopee Indonesia departemen konten baik, sedangkan Kinerja karyawan tidak baik dengan rata – rata 2.02.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka kiranya diperlukan penelitian untuk membuktikan pengaruh Komunikasi, Pengembangan Karir, dan Promosi Jabatan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Pengembangan Karir dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Shopee Departemen Konten”**.

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini maka didapatkan identifikasi masalah dari penelitian ini, antara lain:

1. Komunikasi di PT. Shopee Indonesia Jakarta Selatan sudah baik namun kinerja karyawan tidak baik

2. Pengembangan karir di PT. Shopee Indonesia Jakarta Selatan tergolong baik namun kinerja karyawan tidak baik
3. promosi jabatan di PT. Shopee Indonesia Jakarta Selatan sudah baik namun kinerja tidak baik.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka, Berdasarkan Latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut, supaya penelitian ini lebih terfokus, sempurna, dan mendalam maka dari itu permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi pada variabel komunikasi, Pengembangan Karir, Promosi Jabatan dan Kinerja Karyawan.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara Komunikasi, Pengembangan Karir, dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan di PT Shopee Indonesia?
2. Apakah ada pengaruh antara Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan secara parsial di PT Shopee Indonesia?

3. Apakah ada pengaruh antara Pengembangan Karir Kinerja Karyawan secara parsial di PT Shopee Indonesia?
4. Apakah ada pengaruh antara Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan secara parsial di PT Shopee Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Komunikasi, Pengembangan Karir, dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan di PT Shopee Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Shopee Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan di PT Shopee Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan di PT Shopee Indonesia.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian dalam penelitian ini dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

#### **1. Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi, pengembangan karir, dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.

## **2. Bagi Institusi**

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan untuk mengevaluasi tingkat kinerja karyawan di PT Shopee Indonesia agar dapat meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan penelitian ini agar dapat menjadi Sumber Daya Manusia yang lebih baik lagi.

## **3. Bagi Penulis**

Hasil dari penulisan ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan yang berguna bagi penulis tentang komunikasi, pengembangan karir, dan promosi jabatan terhadap kinerja karyawan. Serta dengan pengalaman dalam penelitian ini agar penulis dapat menjadi seorang pekerja yang lebih baik lagi dan berintegritas tinggi.