

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Mitra Jaya Bahari merupakan salah satu perusahaan sebagai penyedia *International Sea Freight Forwarding* dan *Customs Service* yang berdiri sejak tahun 1972. Langkah demi langkah dan dari tahun ke tahun, kegiatan perusahaan ini terus berkembang. PT. Mitra Jaya Bahari bertujuan untuk memudahkan pelanggan dan mengurus semua layanan kepabeanan di pelabuhan yang diperlukan untuk pelaksanaan pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi laut. Untuk mencapai tujuan diatas, PT. Mitra Jaya Bahari harus terus meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia yang dimilikinya.

Sumber daya manusia atau yang disingkat dengan SDM merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Meskipun teknologi maju, perkembangan informasi tersedianya, modal dan memadainya bahan jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan. (Surajiyo *et.al.*, 2020).

Komunikasi merupakan suatu pertukaran informasi melalui satu orang ke orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan kata lain, komunikasi adalah pertukaran pesan antar manusia dengan tujuan pemahaman yang sama (Marwansyah, 2016). Komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Baik tidaknya kinerja karyawan tersebut dilihat dari bagaimana dia berkomunikasi di dalam perusahaan tersebut.

(Busro, 2018:75) menyebutkan bahwa komitmen organisasional merupakan perwujudan dari kerelaan, kesadaran dan keikhlasan seseorang untuk terikat dan selalu berada di dalam organisasi yang digambarkan oleh besarnya usaha, tekad, dan keyakinan dapat mencapai visi, misi dan tujuan bersama. Permasalahan yang terjadi pada PT. Mitra Jaya Bahari adalah adanya beberapa karyawan yang tidak memiliki komitmen dengan perusahaannya, contohnya masalah ketidaktepatan waktu karyawan dalam bekerja.

Menurut Sastrohadiwiryo (dalam Jurnal Ratulangi, 2016) mengatakan bahwa pengalaman kerja merupakan salah satu yang terpenting dalam perusahaan. Karyawan yang telah banyak memiliki pengalaman kerja, akan sangat mudah beradaptasi dengan pekerjaan yang ada. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. (Suwarno dan Aprianto, 2019).

Selain itu, menurut (Mangkunegara, 2015) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jika kualitas dan kuantitas nya kurang baik, maka kinerja sumber daya manusia tersebut akan tidak baik pula. Kinerja sumber daya manusia pada PT. Mitra Jaya Bahari terkadang masih ada yang tidak begitu baik kualitas dan kuantitas nya, sehingga ada yang tidak seusai yang diharapkan dari tugas yang diberikan tanggung jawab oleh karyawan itu sendiri.

Motivasi merupakan hal yang dibutuhkan oleh orang-orang di dunia ini, termasuk karyawan. Motivasi kerja akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Dengan adanya motivasi dalam bekerja, maka akan mencapai tujuan yang akan dicapai. Motivasi merupakan suatu faktor yang akan mendorong seseorang dalam melakukan suatu aktivitas tertentu, olehnya itu motivasi terkadang diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan (Sutrisno, 2016).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Komitmen Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderator Pada PT. Mitra Jaya Bahari”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berikut ini adalah perumusan masalah yang akan penulis bahas.

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia pada sumber daya manusia pada PT. Mitra Jaya Bahari?
2. Apakah komitmen berpengaruh pada kinerja sumber daya manusia di PT Mitra Jaya Bahari?
3. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT. Mitra Jaya Bahari?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia melalui motivasi pada PT. Mitra Jaya Bahari?
5. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia melalui motivasi pada PT. Mitra Jaya Bahari?
6. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia melalui motivasi pada PT. Mitra Jaya Bahari?
7. Apakah komunikasi, komitmen dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT. Mitra Jaya Bahari?
8. Apakah komunikasi, komitmen dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia melalui motivasi pada PT. Mitra Jaya Bahari?

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut (Somad dan Priansa, D.J., 2014:115) komunikasi adalah suatu proses sosial yang terjadi antara sedikitnya dua orang, dimana individu mengirim stimulus kepada orang lain. Stimulus dapat disebut sebagai pesan yang biasanya dalam bentuk verbal. Dalam proses penyampaian kepada lawan bicara, dilakukan yang namanya komunikasi dan terjadi perubahan atau respon terhadap pesan yang disampaikan.

2.1.1.2 Fungsi Komunikasi

Menurut (Somad dan Priansa, D.J., 2014:117) komunikasi memiliki sejumlah fungsi yang strategis. Fungsi komunikasi antara lain:

1. Informasi
2. Sosialisasi
3. Motivasi
4. Pendidikan
5. Kebudayaan

2.1.2 Komitmen

Komitmen organisasional didefiniskan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi (Colquit et al., 2015 dalam Wibowo 2017: 430). Komitmen organisasional merupakan ukuran tentang keinginan pekerja untuk tetap dalam perusahaan di masa depan.

2.1.2.1 Prinsip Komitmen dalam Organisasi

Menurut (Salam, 2020), prinsip adalah dasar atau sesuatu yang mendasar dari sebuah komitmen, dalam hal ini adalah kontrak atau perjanjian dan tanggung jawab atau kewajiban.

1. Kontrak atau Perjanjian
2. Tanggung jawab atau kewajiban
3. Kepercayaan

2.1.3 Pengalaman Kerja

Menurut (Foster, 2015:40), pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah

melaksanakan dengan baik. Dimensi Pengalaman Kerja Menurut (Foster, dalam Sartika, 2015:12) yaitu :

1. Lama waktu/ masa bekerja
2. Tingkat pengetahuan yang dimiliki.
3. Tingkat keterampilan yang dimiliki.
4. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

2.1.4 Kinerja

Pengertian kinerja ini menurut (Simamora, 2017:16) kinerja Sumber Daya Manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Afandi, 2018:89) indikator-indikator kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas Hasil Kerja
2. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
3. Disiplin Kerja
4. Inisiatif
5. Ketelitian
6. Kepemimpinan
7. Kejujuran
8. Kreatifitas

2.1.5 Motivasi

Motivasi adalah mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2015:13).

2.2 Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

Penelitian terdahulu yang dilakukan (Safarini, 2020), bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) kantor cabang Lampung. Berdasarkan penelitian terdahulu, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja, yaitu kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura II. Bila komunikasi tidak lancar terhadap sesama karyawan atau atasan, maka kinerja karyawan akan berkurang.

2. Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

Penelitian yang dilakukan (Umpu Singa, 2022) komitmen perpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di klinik Kosasih di Bandar Lampung. Berdasarkan penelitian terdahulu, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik komitmen organisasi, maka akan semakin baik pula kinerja pegawai di Klinik Kosasih di Bandar Lampung. Sebaliknya, jika komitmen organisasi buruk, maka akan semakin buruk kinerja pegawai di Klinik Kosasih tersebut.

3. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

Penelitian yang dilakukan (Purnawati, et al, 2019) pengalaman kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Indo Bali Negara. Berdasarkan penelitian terdahulu, pengalaman kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan. Apabila tidak mempunyai pengalaman kerja, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Indo Bali Negara tersebut.

4. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia dengan Motivasi sebagai Variabel Moderator

Penelitian yang dilakukan (Jeliya et al, 2022) komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dengan diperkuat motivasi sebagai variabel moderator pada Kantor Kecamatan Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara. Berdasarkan penelitian terdahulu, motivasi sebagai variabel moderator dapat memperkuat pengaruh komunikasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara. Motivasi menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang pekerjaan sehari-hari. Tanpa adanya motivasi, hasil kerja karyawan belum tentu berhasil.

5. Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia dengan Motivasi sebagai Variabel Moderator

Penelitian yang dilakukan (Hartiwi dan Vana, 2013) variabel komitmen organisasi yang dimoderasi motivasi kerja, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, namun tidak signifikan secara individual. Berdasarkan penelitian terdahulu, komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel moderator. Akan tetapi secara individual komitmen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderator pada PT. PLN (PERSERO). Dengan dimoderasi motivasi, maka komitmen menjadi semakin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO).

6. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia dengan Motivasi sebagai Variabel Moderator

Penelitian yang dilakukan (Pristiana dan Fuad, 2015) motivasi kerja dapat memoderasi pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PLN sektor Priok. Berdasarkan penelitian terdahulu, pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia dengan dimoderasi motivasi pada PLN sektor priok. Pengalaman Kerja yang dimiliki karyawan mampu dimanfaatkan oleh perusahaan, karena adanya keinginan dari karyawan untuk memperbaiki kinerjanya dalam masa pengalaman kerja yang dimilikinya agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai keberhasilan yang akan dicapai.

7. Pengaruh Komunikasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

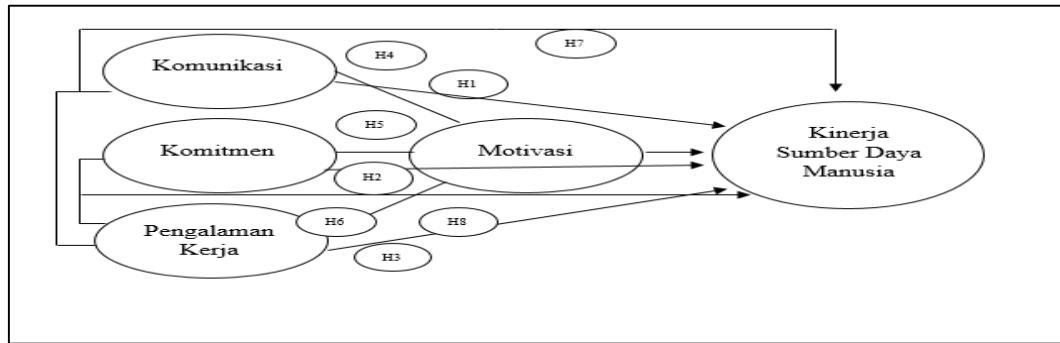
Penelitian yang dilakukan (Elvi, 2019) Kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dipengaruhi oleh komunikasi dan pengalaman kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu, komunikasi dan pengalaman kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau. dengan nilai F hitung $(80,251) > F$ tabel $(3,15)$ dengan Sig. $(0,000) < 0,05$. Dengan nilai R menjelaskan terdapat hubungan antara komunikasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau sebesar 85,3%. Sementara nilai adjust R Square yang dihasilkan menjelaskan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau dapat dipengaruhi oleh komunikasi dan pengalaman kerja sebesar 71,9% sementara sisanya 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian (Elvi, 2019).

8. Pengaruh Komitmen dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

Penelitian yang dilakukan (Durrotul *et al*, 2021) pengalaman kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PD. BPR BKK Demak Kantor Pusat Operasional, Kantor Cabang Wonosalam dan Kantor Cabang Karang Tengah. Berdasarkan penelitian terdahulu, uji ANOVA (uji F) hasil penelitian dapat dilihat bahwa nilai f hitung sebesar $3,756 < 3,25$ dengan probabilitas signifikansi $0,048 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa H3 diterima dan Ho ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa komitmen dan pengalaman kerja dapat berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan PD. BPR BKK Demak Kantor Pusat Operasional, Kantor Cabang Wonosalam dan Kantor Cabang Karang Tengah. Hasil penelitian pada variabel kinerja karyawan indikator yang memiliki indeks nilai tertinggi yaitu pada indikator kemandirian, sehingga dapat diartikan bahwa karyawan bersedia melakukan pekerjaan dan bersedia memperbaiki kesalahan tanpa harus diperintah atau diminta dahulu oleh atasan. Untuk indikator dengan nilai indeks terendah adalah kuantitas, hal tersebut mungkin disebabkan karyawan dalam bekerja belum mampu menyelesaikan tugas dengan target yang ditetapkan perusahaan.

Penelitian ini menyelidiki dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dipengaruhi oleh komunikasi, komitmen dan pengalaman kerja dengan motivasi sebagai variabel moderator. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran**



2.3 Hipotesis

- H1 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.
- H2 : Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.
- H3 : Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.
- H4 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia dengan diperkuat motivasi sebagai variabel moderator.
- H5 : Komitmen berpengaruh secara simultan terhadap kinerja sumber daya manusia dengan motivasi sebagai variabel moderator.
- H6 : Pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia dengan motivasi sebagai variabel moderator.
- H7 : Komunikasi dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.
- H8 : Komitmen dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kinerja sumber daya manusia.