

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Pada perusahaan PT Allianz Star Network Medan mengalami penurunan produktivitas kerja karyawan yang terlihat dari tingkat pelanggaran pekerjaan karyawan yang mengalami peningkatan. Selain itu, penurunan inisiatif kerja karyawan sehingga pelaksanaan pekerjaan cenderung diselesaikan tidak tepat waktu. Berikut fenomena kinerja karyawan yang disinyalir mengalami penurunan yakni:

**Tabel I.1 Data Karyawan PT Allianz Star Network Medan  
Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Data Karyawan yang terlambat</b>	<b>% Keterlambatan Karyawan</b>
Januari	15	35.71
Februari	18	42.86
Maret	16	38.10
April	15	35.71
Mei	17	40.48
Juni	14	33.33
Juli	21	50.00
Agustus	28	66.67
September	29	69.05
Oktober	31	73.81
November	27	64.29
Desember	32	76.19

Sumber: PT Allianz Star Network Medan, 2022

Tabel I.1 menunjukkan bahwa tingkat pelanggaran aturan perusahaan yang berkaitan dengan waktu kerja. Keterlambatan karyawan tertinggi terjadi pada Desember 2021 yang berjumlah 32 kali (76,19%). Hal ini diakibatkan banyaknya karyawan yang melakukan izin persiapan akhir tahun. Tingginya keterlambatan karyawan ini mencerminkan tingkat produktivitas kerja karyawan yang rendah.

Produktivitas kerja dalam suatu perusahaan dapat dipengaruhi banyak hal atau faktor seperti *reward*. *Reward* dimunculkan untuk memotivasi seseorang supaya giat dalam menjalankan tanggung jawab karena terdapat anggapan bahwa dengan pemberian hadiah atas hasil pekerjaannya, pegawai akan lebih berkerja maksimal. *Reward* rendah diterima karyawan disebabkan banyak karyawan yang kesulitan dalam pencapaian target kerja yang ditetapkan perusahaan yang menyulitkan karyawan. Hal ini memicu banyak karyawan yang mengeluh berkaitan pekerjaan.

Selain *reward*, komunikasi antara karyawan juga mempengaruhi produktivitas kerja perusahaan. Pola komunikasi adalah suatu cara dalam penyampaian pesan atau informasi dengan menggunakan simbol-simbol berupa lambang ataupun berkomunikasi secara tatap muka sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak sehingga dapat merubah tingkah laku seseorang menjadi lebih baik dan pesan yang diberikan dapat dengan cepat dipahami. Di dalam sebuah hubungan keluarga komunikasi sangat diperlukan untuk mengendalikan emosi, mengungkapkan rasa amarah, memberikan informasi, bahkan untuk memberikan motivasi diri terhadap anggota keluarga lainnya. Komunikasi dalam perusahaan ini masih belum baik karena menggunakan bahasa inggris dan bahasa hokkien sehingga terkadang menciptakan kesalahpahaman untuk karyawan yang tidak memahami kedua bahasa tersebut. Penyampaian dalam berkomunikasi terkadang menggunakan bahasa inggris tadi sehingga memicu ketidakpahaman dalam pengerjaan dan pengarahan tugas.

Faktor lain yang mempengaruhi produktivitas kerja perusahaan adalah penguasaan teknologi. Penguasaan teknologi dalam bentuk media online saat ini semakin pesat. Hal ini dapat diketahui dengan semakin banyaknya pengguna internet yang ada di Indonesia mulai dari kalangan anak-anak, remaja, mahasiswa, maupun orang tua (dewasa). Segala sesuatu bisa didapatkan dari media online, termasuk informasi yang menunjang kegiatan belajar mahasiswa. Bahkan saat ini dengan perkembangan teknologi, melalui handphone pun pengguna bisa mengakses berbagai informasi dari genggamannya. Penguasaan teknologi yang dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai proses dalam pekerjaan tidak dapat berjalan optimal. Teknologi yang digunakan perusahaan adalah berupa *big data analytics* yang bermanfaat mendeteksi penipuan jumlah pemegang polis, premi, jaringan sosial dan telemetri analisis serta pengajuan klaim. Selain itu juga menggunakan Platform *SAP Core Insurance* diharapkan dapat meningkatkan layanan bagi pelanggan. *SAP Core Insurance* mulai digunakan pada masa pandemic di tahun 2020, tetapi karena menggunakan bahasa asing sehingga banyak karyawan kesulitan dalam pemanfaatan. Hampir 60% karyawan mengeluhkan Platform *SAP Core Insurance*. Program teknologi yang digunakan untuk karyawan masih belum dapat digunakan sebagai mestinya karena rendahnya kompetensi, kemampuan dan keterampilan dalam penggunaan aplikasi teknologi tersebut. Hal ini disebabkan rendahnya pelatihan kerja yang diberikan sehingga penguasaan teknologi masih belum mengalami peningkatan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan diatas peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Reward*, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan.”**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reward*, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan.

## I.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah *Reward* berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan ?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan?
3. Apakah Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan?
4. Apakah *Reward*, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan?

## I.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.4**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Sybarti dab Rusilowati (2017)	Pengaruh <i>Reward</i> , Punishment dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat	<i>Reward</i> Punishment Kepuasan Kerja Produktivitas Kerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan <i>Reward</i> , <i>Punishment</i> dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.
Setam dkk (2021)	Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT asurnasi Central Asia Divisi Oto Claim Center Bintaro	Komunikasi Konflik Kerja Produktivitas Kerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan Komunikasi dan Konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.
Hadiana (2019)	Peran Teknologi Informasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Asuransi Jiwasraya Pontianak	Teknologi Informasi Produktivitas Kerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.
Oberlian (2019)	Pengaruh Sistem <i>Reward</i> , Motivasi dan Keterampilan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Agen Asuransi Sequis Life Jakarta	Sistem <i>Reward</i> Motivasi Keterampilan Komunikasi Produktivitas Kerja	Hasil penelitian menunjukkan Sistem <i>Reward</i> , Motivasi dan Keterampilan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Agen Asuransi Sequis Life Jakarta

Sumber : Data Sekunder, 2022

## I.4 Teori Pengaruh *Reward* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Dalam mencapai tujuan perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia (karyawan) yang memiliki produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja karyawan harus selalu ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan penerapan reward (penghargaan) dan punishment (sanksi). Pada suatu organisasi atau perusahaan sangat diperlukan adanya program penghargaan dan sanksi, sebab program ini merupakan salah satu bagian penting dari sekian banyak program kerja perusahaan. Penghargaan memiliki berbagai jenis dan bentuk tergantung pada waktu, tempat, untuk siapa, dan atas dasar apa penghargaan tersebut diberikan (Remus, 2016).

*Reward* merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada karyawan atas Produktivitas pekerjaan yang dilakukan , baik berbentuk finansial maupun non finansial. Reward berasal dari bahasa Inggris yang diartikan sebagai ganjaran, hadiah, upah dan

penghargaan. Besar kecilnya *reward* yang diberikan kepada yang berhak bergantung kepada banyak hal, terutama ditentukan oleh tingkat pencapaian yang diraih. Selain itu bentuk reward ditentukan pula oleh jenis atau wujud pencapaian yang diraih serta kepada siapa reward tersebut diberikan (Permatasari, 2019).

### **I.5 Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan**

Komunikasi dan produktivitas kerja karyawan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Komunikasi biasa nya terbagi menjadi dua yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal karena salah satu hal yang paling diperhatikan pada saat kita berkomunikasi adalah apa yang disampaikan oleh seorang komunikator terhadap komunikan, atau dengan kata lain tentang materi atau hal apa saja yang menjadi bahan pembicaraan yang sedang diperbincangkan. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata melalui lisan maupun tulisan (Hidayat dan Hasanah, 2016).

Komunikasi efektif penting bagi seorang atasan atau manajer, karena komunikasi memerankan fungsi-fungsi manajemen yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Komunikasi yang terjadi di suatu organisasi merupakan suatu proses yang erat kaitannya dengan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian produktivitas kerja karyawan yang optimal (Oktrima, 2018).

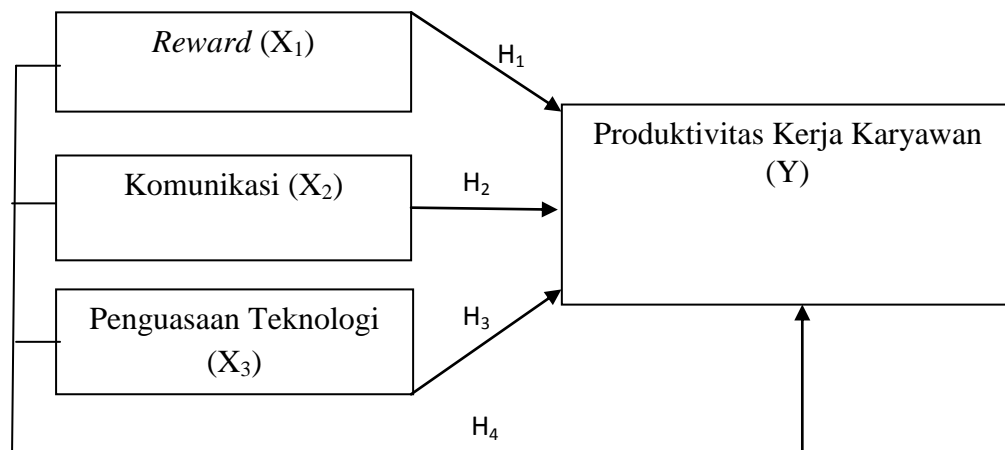
### **I.6 Teori Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan**

Penguasaan teknologi informasi bagi suatu perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna teknologi informasi tersebut. Penguasaan teknologi informasi merupakan masalah yang sangat penting dalam perusahaan ini, karena dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan (Handayani, 2018).

Dalam peningkatan kualitas produktivitas daripada sumber daya manusia yang ada, maka terdapat hal-hal yang dapat menunjang tercapainya yakni salah satunya adalah teknologi informasi. Dampak yang ditimbulkan teknologi informasi pada produktivitas kerja karyawan saat ini sangat nyata dan dapat dilihat pada banyak perusahaan (Husna, 2020).

### **I.7. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapatlah diuraikan bahwa *Reward*, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar I.1. Kerangka Konseptual**

### **I.8. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta kerangka pemikiran maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

- H<sub>1</sub> : *Reward* berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan
- H<sub>2</sub> : Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan
- H<sub>3</sub> : Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan
- H<sub>4</sub> : *Reward*, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Allianz Star Network Medan