

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini sudah banyak perusahaan yang tidak lagi dibatasi oleh sekat-sekat wilayah. Pada saat ini sudah banyak perusahaan yang telah memperluas jangkauannya ke wilayah-wilayah yang kecil untuk mempermudah masyarakat mengurus segala macam kebutuhan mereka. Semakin banyak perusahaan yang dikembangkan maka perusahaan harus memanfaatkan segala perkembangan yang telah ada pada zaman sekarang ini. Seperti pemanfaatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma baru didalam suatu organisasi. Dan untuk menyeimbangi hal tersebut perusahaan harus siap memiliki kondisi yang prima, yaitu siap dengan segala hal kondisi untuk meningkatkan nilai perusahaan dalam pemanfaatan teknologi, dan melakukan pelayanan sebaik mungkin sehingga membuat pelanggan mereka merasa puas.

Setiap perusahaan tentu saja memiliki tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai. Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut tentu mereka harus pandai dalam memilih strategi perusahaan mereka. Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya tentang bagaimana cara pengelolaan keuangan mereka, tetapi hal yang paling penting dalam perusahaan tersebut adalah bagaimana sumber daya manusia yang ada diperusahaan tersebut. Semakin baik sumber daya manusia yang ada maka semakin tinggi juga nilai dari perusahaan tersebut, begitu juga sebaliknya,

jika mereka tidak memperhatikan sumber daya manusia yang ada, maka dapat dipastikan perusahaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Langkah awal yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan menerapkan Manajemen didalam sumber daya manusia mereka.

Manajemen sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan harus memusatkan pada penciptaan kondisi yang mendukung kepuasan kerja karyawannya, dan kepuasan kerja tersebut bisa mereka dapatkan jika mereka benar-benar yakin terhadap diri mereka dalam melakukan kinerjanya. Semakin baik kinerja mereka maka semakin besar pula rasa kepuasan mereka terhadap kerja yang telah mereka selesaikan.

Pada perusahaan potensi sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu modal dan memegang peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, sebab kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja, akan tetapi faktor manusia merupakan faktor yang terpenting. Manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama yang mampu mengatur, menganalisis, dan mengendalikan masalah yang ada didalam perusahaan. Selain itu manusia mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status, dan latar belakang yang beragam yang dibawa kedalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah sumber daya manusia yang strategis, berkenaan dengan perencanaan, pengawasan, evaluasi agar sumber daya manusia yang ada dapat memperoleh sebanyak mungkin nilai tambah.

Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksud adalah bahwa perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan perusahaan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut maka perusahaan harus membentuk komitmen kerja, memperlancar komunikasi mereka, meningkatkan bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dan juga motivasi yang tinggi dalam pekerjaan mereka.

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil atau sekarang disebut dengan Aparatur Sipil Negara (ASN), pemerintah telah membuat sistem yang melindungi ASN dan meningkatkan kesejahteraan ASN beserta keluarganya, yaitu dengan keluarnya PP.NO.10 Tahun 1963 tentang tabungan dan asuransi Pegawai Negeri yang dinamai dengan TASPEN. TASPEN merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang asuransi, tabungan hari tua, dan dana pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil. Dengan sistem asuransi apabila telah mencapai masa pensiun, meninggal, atau karena sebab yang lain, maka anggota TASPEN mendapat sejumlah uang untuk masa non-aktifnya sebagai pegawai negeri atau ahli warisnya bagi yang telah meninggal dunia.

PT Taspen Cabang Bukittinggi merupakan salah satu perusahaan yang mengurus asuransi, tunjangan hari tua, dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil dan pejabat yang berada di Kota Bukittinggi. Eksistensi PT Taspen Cabang Bukittinggi telah menjadi salah satu perusahaan yang sangat terpercaya dalam mengurus pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan pejabat yang ada di kota Bukittinggi. Salah satu cabang perusahaan yang terletak di Jalan.M,Syafei No.11, Tarok Dipo, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

Seiring berjalannya waktu tentu makin banyak data-data peserta Pegawai Negeri Sipil yang akan pensiun, data data transaksi, beserta dokumen-dokumen peserta pensiun baik yang masih aktif maupun non-aktif setiap bulannya. Perusahaan yang melayani kepesertaan pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pejabat tentu juga sering mrngalami kendala dalam melakukan proses tersebut, seperti kesalahan kurangnya ketelitian dalam mendata dan salah memasukkan data, dan juga apabila terjadi down pada internetnya maka Taspen membutuhkan bantuan penanganan dari staff IT perusahaan, sehingga menghambat proses bisnis dan operasional perusahaan untuk melayani peserta pensiun.

Dengan permasalahan yang terjadi maka perusahaan diharapkan selalu meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan dapat menghadapi permasalahan-permasalahan yang ada. Karena denga adanya kinerja karyawan yang diterapkan setiap karyawan pada diri mereka, maka karyawan tersebut mampu mengoptimisasikan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain : Komunikasi, Teknologi Informasi, Motivasi, Budaya Organisasi, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja.

Berbagai macam hambatan pasti akan banyak ditemui oleh individu dalam sebuah perusahaan agar bisa bekerja dengan baik sehingga memiliki kinerja yang tepat bagi perusahaan maupun bagi masyarakat yang memerlukan. Pentingnya kinerja adalah untuk mendapatkan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang akan diberikan kepadanya.

(Vandela & Sugiarto, 2021) Mengemukakan Kinerja karyawan adalah sebuah hasil pelaksanaan kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

(Indah et al., 2021) mengatakan bahwa istilah kinerja karyawan berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang mempunyai arti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang.

(Dewi, 2021) mengemukakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

(Rialmi et al., 2021) mengemukakan kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi.

Kinerja karyawan menjadi landasan yang sesungguhnya bagi perusahaan karena tanpa kinerja karyawan maka tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan tidak dapat dicapai. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan mampu menyelesaikan permasalahan dan tugas-tugas yang dibebankan oleh suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan. Karena Kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Kinerja karyawan dari sumber daya manusia yang baik, mampu berkontribusi untuk kemajuan perusahaan tersebut.

Tabel 1. 1

Absensi Karyawan PT Taspen Cabang Bukittinggi
Periode Januari s/d November 2021

No	Bulan	Persentasi Kehadiran (%)
1	JANUARI	85,71 %
2	FEBRUARI	83,84 %
3	MARET	96,15 %
4	APRIL	78,69 %
5	MEI	98,02 %
6	JUNI	98,04 %
7	JULI	90,26 %
8	AGUSTUS	89,01 %
9	SEPTEMBER	83,02 %
10	OKTOBER	87,04 %
11	NOVEMBER	85,85 %

Sumber : PT Taspen Cabang Bukittinggi

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang masuk kerja atau hadir cukup tinggi yaitu dibulan Juni 98,04% dan yang terendah pada bulan April. Pada bulan Januari persentase absensi menginjak pada angka 85,71% dan mengalami penurunan pada bulan Februari menjadi 83,84%, terjadi peningkatan drastis pada bulan Maret menginjak pada angka 96,15%, pada bulan April mengalami penurunan yang sangat drastis menjadi 78,69% ini merupakan persentasi terendah pada tahun 2021. Selanjutnya terjadi peningkatan drastis pada bulan Mei yaitu 98,02% dan meningkat tidak terlalu besar pada bulan Juni yaitu 98,04%, ini merupakan persentasi tertinggi pada tahun 2021. Pada bulan selanjutnya mengalami penurunan pada bulan Juli yaitu 90,26%, mengalami penurunan lagi pada bulan Agustus 89,01% dan tambah menurun pada bulan September menjadi 83,02%, setelah mengalami penurunan yang berturut-turut selama 3 bulan pada bulan Oktober mengalami kenaikan menjadi 87,04% dan

terjadi penurunan pada bulan November menjadi 85,85%. Dari data tersebut kita dapat melihat bahwa terjadinya peningkatan dan penurunan persentase absensi disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya adalah Komunikasi, Komitmen kerja, Kedisiplinan, Tanggung Jawab dan Inisiatif pada karyawan itu sendiri.

Tabel 1. 2
Data Penilaian Kinerja Karyawan PT Taspen
Periode Januari s/d November 2021

No	Indikator	Target	Persentasi pencapaian
1	Mengumpulkan Hasil Tindak lanjut temuan	95%-100 %	97%
2	Merekap laporan keuangan setiap bulan	95%-100%	92%
3	Mengumpulkan kebutuhan anggaran seksi layanan	95%-100%	92%
4	Melakukan layanan proaktif JKK dan peserta meninggal dunia ke Bank	95%-100%	87%
5	Menindak lanjut laporan dan memproses tagihan klim JKK	95%-100%	90%
6	Menyelesaikan dan menyampaikan hasil pelaporan pajak THT dan pensiun setiap bulan	95%-100%	98%
7	Menyampaikan hasil tindak lanjut temuan internal	95%-100%	85%
8	Monitoring anggaran dan realisasi akun seksi Umum dan Sdm	95%-100%	97%
9	Kolektibilitas Iuran : Ketepatan Setoran iuran pensiun,THT,JKK dan JKM PNS	95%-100%	93%

10	Melakukan tindak lanjut keluhan pelanggan	95-100%	90%
11	Mengolah data peserta pensiun untuk memastikan kebenaran data peserta	95-100%	86%
12	Menyiapkan dan mengolah apabila diperlukan serta memastikan tercapainya skor EEI	95%-100%	98%
13	Melakukan perekaman dan penyimpanan Dosir Karyawan dan SK Pensiun pada aplikasi EFS/ELO	95%-100%	88%
14	Membuat draft PKS Rumah Sakit	95%-100%	95%
15	Membuat draft PKS Non Asn	95%-100%	95%
16	Memproses penyetoran pajak THT dan pensiun tiap bulan	95%-100%	97%

Sumber : PT Taspen Cabang Bukittinggi

Pada tabel 1.2 ada beberapa indikator kerja dari berbagai unit pada PT Taspen Cabang Bukittinggi. Target untuk penilaiannya pun dari angka 95% - 100%, data diatas dapat kita lihat bahwa kinerja karyawan pada PT TASPEN cukup baik namun hanya beberapa indikator saja yang mencapai target. Dari beberapa indikator dapat dilihat bahwa persentasi pencapaian yang terendah dalam melakukan Teknologi dalam mengolah data, hal ini disebabkan oleh kurangnya ketelitian karyawan dalam mengelola data peserta pensiun yang sangat banyak. Salah satu potensi yang mendorong karyawan dalam meningkatkan kinerja nya adalah Komunikasi, bagaimana penggunaan teknologi informasi yang ada diperusahaan dan yang terpenting adalah motivasi. Pemanfaatan teknologi informasi yang telah disediakan oleh perusahaan untuk mengurangi ketidaknyamanan dari peserta pensiun.

Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan informasi yang dilakukan oleh suatu individu didalam suatu hubungan. **(Lawasi & Triatmanto, 2017)** mengemukakan pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Dalam melakukan sebuah tugas dan pekerjaan, masing-masing individu dituntut untuk memiliki hubungan dan komunikasi yang baik secara menyeluruh baik pimpinannya langsung ataupun karyawan.

Teknologi Informasi dapat membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan menyebarkan informasi. **(Santosa et al., 2020)** Mengemukakan teknologi Informasi merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis.

Motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. **(Lusri & Siagian, 2017)** Mengemukakan motivasi didefinisikan sebagai suatu pergerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku.

Kinerja tergantung pada kombinasi keterampilan, upaya, dan peluang yang diperoleh. **(Lusri & Siagian, 2017)** Mengemukakan Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Keadaan psikologis yang nyaman yang dirasakan oleh pekerja atau karyawan dilingkungan kerja untuk peran mereka dalam organisasi. **(Lusri &**

Siagian, 2017) Mengemukakan Kepuasan Kerja adalah suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan di peroleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya.

Hasil penelitian (**Rialmi & Morsen, 2020**) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian dari (**Fachrezi & Khair, 2020**) menyatakan bahwa ada pengaruh dan tidak signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian (**Vandela & Sugiarto, 2021**) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan. Namun menurut penelitian (**Fatimah & Azlina, 2021**) menyatakan bahwa Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil Penelitian (**Akbar et al., 2020**) menyatakan bahwa penggunaan motivasi dalam bentuk pemberian reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian (**Sinaga & Hidayat, 2020**) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Melihat tidak konsistennya penelitian-penelitian terdahulu maka penulis tertarik mereplika “ **Pengaruh Komunikasi, Teknologi Informasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening** “ (Studi Kasus Pada PT Taspen Cabang Bukittinggi).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dalam kajian-kajian manajemen Sumber daya manusia banyak faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1.Motivasi karyawan PT Taspen yang masih sangat kurang menyebabkan penilaian kinerja karyawan tidak mencapai target.
- 2.Kurang optimalnya kinerja karyawan PT Taspen Cabang Bukittinggi dapat dilihat dari banyaknya persentasi pencapaian yang tidak mencapai target.
- 3.Penggunaan Teknologi Informasi yang belum optimal dilihat dari sering terjadinya down internet saat pemindahan jalur yang menghambat proses operasional dari peserta pensiun
- 4.Kepuasan kerja karyawan PT Taspen Cabang Bukittinggi masih rendah dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan yang masih banyak tidak mencapai target.
- 5.Komunikasi yang masih kurang berdampak pada absensi karyawan yang tidak efektif.
- 6.Ketelitian karyawan dalam mengolah data masih sangat rendah dilihat dari persentasi penilaian yang jauh belum mencapai target
- 7.Tidak semua karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam melakukan kerjanya dilihat dari kehadirannya rata-rata setiap bulan mengalami penurunan.

8.Karyawan pada PT Taspen Cabang Bukittinggi belum menerapkan ketepatan waktu yang baik dalam penyelesaian pekerjaan yang dapat dilihat pada penilaian indikator kinerja yang masih belum mencapai target

9.Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan masih rendah dilihat dari penilaian kinerja karyawan yang belum mencapai target.

10.Dengan bertambah banyaknya data-data pensiun dan dokumen-dokumen yang akan di urus membuat kinerja pada karyawan menurun

1.3 Batasan Masalah

Melihat luasnya ruang lingkup yang akan dibahas serta keterbatasan waktu dan agar penelitian ini lebih fokus tidak menyimpang dari apa yang diharapkan, maka penulis membatasi permasalahan yang ada dengan Variabel Dependen Kinerja Karyawan (Y), Variabel Independen yaitu Komunikasi (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Motivasi (X3). Dengan objek penelitian PT Taspen Cabang Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan ?
3. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan ?

4. Bagaimana Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja ?
5. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan ?
6. Bagaimana pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja ?
7. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja ?
8. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening ?
9. Bagaimana pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening ?
10. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengestimasi ?

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.
2. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan.
3. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.
4. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja.
5. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja.
6. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja.
7. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja.
8. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.

9. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.
10. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai Bahan pertimbangan dalam pengembangan PT Taspen Cabang Bukittinggi dengan memperhatikan Komunikasi, Teknologi Informasi, dan Motivasi agar meningkatkan Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja agar menciptakan karyawan yang berkualitas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat Digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan lanjutan serta sebagai bahan bacaan yang bermanfaat selai itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

3. Bagi Penulis

Sebagai Implementasi ilmu Sumber Daya Manusia yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.