

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang serba cepat, terutama didorong oleh kemajuan teknologi digital dan derasnya arus globalisasi, menuntut organisasi untuk senantiasa beradaptasi dengan dinamika lingkungan yang semakin kompleks. Dalam kondisi seperti ini, ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi faktor penentu utama dalam menjaga daya saing organisasi. Apabila dikelola dengan baik, hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan sehingga turut mendukung pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan. Bima (2024) menjelaskan bahwa sumber daya manusia memegang peranan yang sangat strategis dalam suatu organisasi karena berfungsi sebagai penggerak utama yang membuat sumber daya lain dapat dimanfaatkan secara optimal. Melalui potensi yang dimilikinya, seperti gagasan, pola pikir, dan kompetensi, manusia menjadi elemen krusial dalam menentukan keberhasilan organisasi serta mampu memberikan kontribusi nyata lewat inovasi, kreativitas, dan keahlian yang dimiliki. Oleh sebab itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif merupakan kunci utama dalam mendorong kinerja karyawan sekaligus menjamin tercapainya tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Salah satu tolak ukur penting dalam menilai efektivitas organisasi adalah kinerja karyawan. Konsep kinerja tidak hanya berkaitan dengan hasil kerja yang bersifat terukur secara kuantitatif dan kualitatif, tetapi juga mencerminkan kemampuan individu dalam mengintegrasikan kepentingan pribadi dengan tujuan strategis organisasi. Artinya, kinerja tidak hanya berbicara tentang pencapaian target, tetapi juga tentang sejauh mana individu mampu berperan sebagai agen yang mendorong efisiensi, inovasi, dan keberlanjutan organisasi. Menurut Setiawan, (2022) Kinerja atau performance dapat dipahami sebagai cerminan dari sejauh mana suatu program, kegiatan, atau kebijakan berhasil dilaksanakan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, serta visi dan misi organisasi, sebagaimana tertuang dalam perencanaan strategis organisasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan grand theory social exchange theory dan goal setting theory sebagai landasan utama. Kedua teori tersebut dipilih karena individu maupun kelompok di dalam organisasi dinilai memberikan pengaruh besar terhadap efektivitas kerja, produktivitas, serta pencapaian tujuan organisasi. Social exchange theory menjelaskan bahwa seseorang menilai suatu hubungan berdasarkan perbandingan antara cost dan reward. Cost dipandang sebagai unsur bernilai negatif dalam suatu hubungan,

misalnya usaha atau pengorbanan yang dikeluarkan, sedangkan reward dipandang sebagai unsur yang bernilai positif (Widiastuti & Si, 2023). Sementara itu, goal setting theory berlandaskan pada asumsi bahwa setiap individu memiliki kecenderungan untuk menetapkan serta berupaya mencapai tujuan tertentu yang dianggapnya penting (Faizi et al., 2025). Berdasarkan hal tersebut, pegawai dituntut mampu menjalankan seluruh tanggung jawabnya secara efektif dan tepat waktu guna mewujudkan keberhasilan kinerja.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kinerja karyawan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai interaksi langsung antar individu, baik secara fisik maupun melalui media digital, yang melibatkan pertukaran pikiran dan perasaan dengan umpan balik yang cepat. Menurut Anjarini, (2026) Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih, baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Terjalinnya komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan dapat mendorong perusahaan dalam mengembangkan kinerja para karyawannya (Bima, 2024). Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi unsur yang sangat penting bagi setiap anggota organisasi guna mendukung tercapainya kinerja yang optimal.

Selain komunikasi interpersonal, faktor lain yang memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja karyawan adalah kerja sama tim. Kerjasama tim merupakan suatu bentuk kolaborasi antara sejumlah individu yang saling berkomunikasi, mengoordinasikan peran, serta membagi tanggung jawab guna mencapai tujuan bersama. Menurut Lina, (2023) Kerjasama tim dapat dimaknai sebagai kemampuan seseorang untuk terlibat dalam proses kerjasama guna mewujudkan visi dan misi suatu instansi atau usaha. Kerjasama sendiri merupakan salah satu bentuk interaksi sosial yang bersifat asosiatif, yaitu proses sosial yang mengarah pada terciptanya kesatuan, atau muncul karena adanya kesamaan pandangan dalam suatu kelompok masyarakat, baik antar individu maupun antar kelompok, untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun tim diartikan sebagai sekelompok orang yang bekerja secara bersama-sama demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kerjasama tim dapat diartikan sebagai kumpulan individu yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Abdillah & Purnama, 2023). Apabila suatu perusahaan tidak memiliki kerjasama yang solid antar divisi, maka hasil kerja yang dicapai pun cenderung kurang memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memperkuat kerjasama tim agar produktivitas dapat berkembang secara berkelanjutan menjadi lebih baik di masa mendatang.

Produktivitas perusahaan merupakan tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa secara maksimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti tenaga kerja, waktu, dan modal, secara optimal. Menurut Rahmasari, (2022) Produktivitas adalah konsep pengukuran rasio total output terhadap input rata-rata tertimbang. Tingkat produktivitas berhubungan langsung dengan lamanya waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebab itu, dalam pengelolaan proyek konstruksi, evaluasi produktivitas untuk setiap kategori pekerjaan perlu dilakukan secara sistematis. Menurut Dian Cahya Subagja & Hakim, (2024) Produktivitas merupakan indikator utama dalam kemajuan industri, karena peningkatan produktivitas mampu mendorong pertumbuhan ekonomi sektor industri. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa target proyek, yang meliputi ketepatan waktu, efisiensi biaya, dan kualitas pekerjaan, dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal di Divisi Operasional PT Terminal Petikemas Surabaya, masih ditemukan beberapa kendala operasional seperti keterlambatan penyampaian informasi antarshift, koordinasi yang belum optimal antara operator alat dan petugas lapangan, serta pengulangan instruksi kerja. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan bongkar muat dan memengaruhi produktivitas kerja karyawan. Selain itu, pencapaian target produktivitas operasional belum selalu konsisten sehingga diperlukan kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, khususnya komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan produktivitas kerja.

Variabel komunikasi interpersonal (X1), kerja sama tim (X2), dan produktivitas kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil pengembangan model penelitian yang dilakukan oleh (Bima, 2024), (Setiawan, 2022), (Dian Cahya Subagja & Hakim, 2024), (Abdillah & Purnama, 2023). Dari penelitian terdahulu terdapat reserch gap yaitu perbedaan karakteristik kerja yang signifikan antara divisi operasional di industri pelabuhan dengan objek penelitian

terdahulu. Meskipun komunikasi interpersonal dan kerjasama tim terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja, peran Produktivitas sebagai variabel independen yang berdiri sendiri masih jarang dieksplorasi dalam model yang sama. Padahal, di divisi operasional seperti Terminal Petikemas, produktivitas kerja adalah indikator krusial yang secara langsung menentukan hasil akhir kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan masih dilakukan pada sektor perbankan, manufaktur, perusahaan jasa, maupun instansi pemerintahan. Hingga saat penelitian ini dilakukan, masih sangat terbatas penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan pada Divisi Operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya. Perbedaan karakteristik objek penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap, sehingga diperlukan penelitian untuk memperoleh bukti empiris mengenai apakah komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan produktivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Divisi Operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya.PT.

Terminal Petikemas Surabaya (TPS) didirikan sebagai anak usaha PT. Pelindo III untuk mengelola terminal petikemas di Surabaya, kini beroperasi sebagai bagian dari PT. Pelindo Terminal Petikemas. Visi perusahaan adalah menjadi penyedia jasa terminal petikemas yang unggul di Indonesia, dengan misi untuk menjamin layanan prima, memacu daya saing industri nasional, memenuhi harapan pemangku kepentingan, mengembangkan sumber daya manusia, dan mendukung devisa negara melalui efisiensi logistik.

Dalam kegiatan operasional perusahaan, terdapat sistem kerja yang mengintegrasikan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan pencapaian produktivitas. Dalam konteks ini, karyawan dituntut untuk mampu bekerja secara kolaboratif dan adaptif dalam tim demi mencapai target pekerjaan secara optimal. Keberhasilan proses operasional juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi antar karyawan, karena komunikasi yang baik dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman. Dengan demikian, dapat mengurangi potensi miskomunikasi yang dapat mengganggu kelangsungan aktivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di ajukan penelitian **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kerjasama Tim, dan Produktivitas Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan di teliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan divisi operasional pada PT. Terminal Petikemas Surabaya?
2. Apakah kerjasama Tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan divisi operasional pada PT. Terminal Petikemas Surabaya?
3. Apakah produktivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan divisi operasional pada PT. Terminal Petikemas Surabaya?
4. Apakah komunikasi interpersonal, kerjasama tim, dan produktivitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menentukan batasan objek peneliti yang difokuskan pada karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya. Selain itu, peneliti juga membatasi permasalahan pada variabel komunikasi interpersonal, kerjasama tim dan produktivitas terhadap kinerja karyawan, sehingga tidak mencakup divisi lain dalam perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Bersadarkan latar belakang rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kerjasama Tim terhadap kinerja karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya.

4. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal, kerjasama tim dan produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengembangkan ilmu manajemen terutama dalam bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal, kerjasama tim, dan produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan-perusahaan yang sedang berkembang pada umumnya dan perusahaan yang menjadi obyek penelitian pada khususnya dalam mempertimbangkan suatu kebijakan terkait dengan komunikasi interpersonal, kerjasama tim, dan produktivitas kerja sangat berpengaruh dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan divisi operasional.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi skripsi ini, pembahasan dibagi secara sistematis, antara lain:

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan disajikan latar belakang permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori-teori yang relavan dengan pembahasan penelitian, yang didukung oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diambil dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan langkah-langkah yang diambil oleh penulis dalam melaksanakan penelitian dan menyusun laporan penelitian. Untuk mencapai hasil yang akurat, diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis terhadap hasil pengamatan, dan pengelolaan data, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang revalan dari penelitiann yang dilakukan serta pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait sebagai objek penelitian. Tujuan dari saran-saran tersebut adalah untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan mendukung perkembangan di masa mendatang.