# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah peran paling vital didalam suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan penggerak untuk membuat organisasi yang lainnya berjalan dengan optimal. Maka dari itu, diharapkan sumber daya manusia pada suatu perusahaan mempunyai kinerja yang baik agar menjadi keunggulan yang kompetitif disuatu perusahaan. Tingginya tingkat intelejensi seseorang bukanlah hal utama yang diharapkan sebuah perusahaan, namun sumber daya manusia yang dapat bekerja keras dan juga giat merupakan poin penting agar perusahaan mendapatkan hasil yang optimal.

Upaya yang diperlukan agar mendapatkan pekerja atau SDM yang dapat memenuhi standar perusahaan, maka diperlukan sebuah strategi untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan promosi, komunikasi dan lingkungan kerja yang memadai, maka dari itu karyawan menjadi loyal dan bertahan untuk memajukan dan mencapai tujuan perusahaan sehingga perusahaan mendapatkan hasil yang optimal.

Menurut Haryadi *et al.* (2022) seorang pekerja cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila dari hasil kerjanya mendapatkan promosi karena promosi merupakan kunci pendorong moral pekerja, Pengertian promosi menurut Haryadi adalah perpindahan posisi karyawan didalam sebuah perusahaan dari sebuah jabatan atau posisi ke jabatan atau posisi yang lebih dari jabatan yang sebelumnya beserta tugas, beban pekerjaan dan kewenangan yang lebih. Dilakukannya promosi pada karyawan yakni agar dapat memaksimalkan SDM yang perusahaan miliki. Tujuan lainnya yakni untuk merevitalisasi SDM agar kelangsungan sebuah perusahaan tetap terpelihara.

Menurut Julita *et all.* (2018), komunikasi adalah suatu kegiatan mengarahkan informasi, baik dari dalam maupun dari luar perkumpulan secara

saling melengkapi. Komunikasi yang berhasil adalah komunikasi yang paling diinginkan untuk memenuhi informasi data, khususnya secara tepat dan produktif dalam menyampaikan pesan, arahan dan kritik dari lawan bicara. Komunikasi juga dapat menjawab apakah data yang disampaikan dapat diterima dan diterima secara umum oleh penerima data. Sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, keseluruhan proses informasi akan sangat membantu dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Aoliso *et all.* (2018), meskipun lingkungan kerja tidak melakukan siklus penciptaan dalam organisasi, lingkungan kerja penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi karena lingkungan kerja berdampak pada para pekerja profesional yang berprestasi dalam pekerjaannya. Lingkungan kerja yang memenuhi keinginan para pekerjanya dapat mempengaruhi sifat pelaksanaan dalam melaksanakan pekerjaannya, sedangkan tempat kerja yang tidak menguntungkan dapat mengurangi produktivitas. Keadaan lingkungan pekerjaan diharapkan dapat menjadi baik apabila para pekerja dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehat secara jasmani dan rohani, aman dan tenteram dengan rentang waktu penyelesaian pekerjaan yang juga dipandang produktif. Hasil kerja yang buruk dan waktu penyelesaian tugas yang lebih lama pada setiap individu atau kelompok menunjukkan lingkungan kerja yang buruk.

Kinerja menurut Darmawan (2018) yaitu dampak yang diterima karyawan pada hasil kerjanya menurut kapabilitas secara khusus yang diimplementasikan ke kewajibannya. Asal kata kinerja adalah dari Actual Performance atau Job Performance. Menurut Mangkunegara (2018), pengertian efisiensi yaitu mutu dan jumlah dampak dari tanggung jawab yang dilakukan pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya sepadan atas kewajiban yang dibebankan kepada si pekerja.

PT. Asuransi Umum BCA merupakan sebuah perseroan yang bergerak dibidang asuransi umum di Indonesia. Cabang yang penulis pilih dalam penelitian ini ialah cabang WTC Mangga Dua. Alasan penulis memilih cabang

WTC Mangga Dua sebagai tempat penelitian, ialah karena cabang WTC Mangga Dua adalah cabang pertama dari PT. Asuransi Umum BCA, juga menjadi cabang terbesar bagi PT. Asuransi Umum BCA. Maka dari itu, penulis berpendapat bahwa cabang ini adalah cabang yang paling reliabel untuk dijadikan tempat penelitian. Menurut hasil wawancara penulis dengan karyawan pada PT. Asuransi Umum BCA cabang WTC Mangga Dua, terdapat 3 permasalahan utama yang terdapat pada perusahaan. Yang pertama yaitu mengenai promosi karyawan yang kurang adil. Seperti adanya karyawan marketing yang mendapat kenaikan jabatan menjadi sales point, namun juga ada karyawan marketing yang kenaikan jabatannya langsung menjadi kepala cabang. Yang kedua yaitu mengenai komunikasi karyawan yang tidak berjalan dengan baik antara sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan. Seperti salah seorang karyawan yang hubungannya lebih dekat dengan salah satu atasan, atau sesama karyawan yang komunikasinya tidak berjalan dengan baik karena adanya persaingan internal. Yang ketiga lingkungan kerja yang kurang memadai. Karena WTC Mangga Dua berada di gedung yang cukup tua, terdapat permasalahan seperti sirkulasi udara yang kurang baik, terdapat juga permasalahan seperti hubungan antar pekerja yang kurang baik yang menyebabkan lingkungan kantor terasa kurang nyaman, dan fasilitas kantor yang kurang memadai. Menurut karyawan PT. Asuransi Umum BCA cabang WTC Mangga Dua, ketiga hal tersebutlah yang paling mempengaruhi kinerja karyawan. Ditambah juga dengan target bulanan dan tahunan perusahaan yang sangat tinggi, kurangnya jumlah pekerja yang seharusnya dibutuhkan dan juga permasalahan-permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, kinerja karyawan sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan agar rencana kerja perusahaan dapat bergulir sepadan berlandaskan apa yang telah menjadi harapan perusahaan.

Berlandaskan pemaparan di atas, maka penulis membuat judul skripsi: “Pengaruh Promosi Karyawan, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Umum BCA”.

## Pembatasan Masalah

Agar hasil penelitian ini terfokus kepada pembahasan yang dimaksudkan, maka di dalam skripsi ini yang menjadi titik pusat penelitian yakni kinerja karyawan pada perusahaan PT. Asuransi Umum BCA cabang WTC Mangga Dua. Pembatasan masalah ini diambil untuk mengetahui apakah kinerja karyawan berjalan dengan baik diperusahaan PT. Asuransi Umum BCA cabang WTC Mangga Dua.

## Rumusan Masalah

* + 1. Bagaimana pengaruh promosi karyawan terhadap kinerja karyawan?
    2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?
    3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan?
    4. Adakah pengaruh antara promosi karyawan, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Umum BCA cabang WTC Mangga Dua?

## Tujuan Penelitian

* + 1. Untuk membuktikan pengaruh promosi karyawan terhadap kinerja karyawan.
    2. Untuk membuktikan pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
    3. Untuk membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
    4. Untuk membuktikan pengaruh antara promosi karyawan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Umum BCA Cabang WTC Mangga Dua.

## Kegunaan Penelitian

* + 1. Aspek Teoritis:

Yang menjadi harapan melalui dampak penelitian ini yakni menambahkan pengetahuan pembaca mengenai adanya pengaruh antara promosi karyawan, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada sebuah perusahaan.

* + 1. Aspek Praktis:

Dari observasi ini peneliti berharap mampu menghadirkan masukan yang berarti pada perusahaan, khususnya terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan.