BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumberdaya manusia (SDM) yang ada pada setiap organisasi adalah merupakan aset utama yang menentukan keberlanjutan organisasi tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan pada saat ini maupun di masa yang akan datang. Mengingat peran krusial Sumberdaya manusia ini, maka setiap organisasi perlu mengelolanya agar dapat diberdayakan secara efektif dan efisien. Mengelola Kinerja Sumberdaya manusia merupakan fungsi terpenting dari manajemen Sumberdaya manusia. Pengelolaan kinerja telah banyak didiskusikan dalam berbagai studi yang kemudian melahirkan konsep manajemen kinerja sebagai proses berkelanjutan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengembangkan kinerja Sumberdaya manusia dalam organisasi.

Banyak organisasi cenderung meninjau kinerja hanya jika kinerjanya salah, atau pada penilaian tahunan. Namun mengadakan pertemuan berkelanjutan dengan penyelia dapat menjadi cara yang bermanfaat untuk meninjau pekerjaan yang dijadwalkan, menangani masalah seperti kelebihan beban, kinerja yang buruk, memilah pertanyaan, ditambah menerima bimbingan atau pelatihan. Mengingat pentingnya persoalan kinerja ini, maka para pengambil kebijakan dalam setiap organisasi juga perlu memahami faktor-faktor yang memberikan dampak pada peningkatan kinerja Sumberdaya manusia yang kemudian akan memberikan dampak pada kinerja organisasi.

PT Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia ferry merupakan salah satu Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) yang bergerak di bidang tranportasi air. Fungsi utama perusahaan ini adalah menyediakan akses transportasi publik atau pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan askes transportasi publik wilayah yang belum memiliki penyebrangan. Unutk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga tahun 2020, perusahaan ini memiliki 4 kantor regional dan 29 kantor cabang untuk mengelola 34 pelabuhan penyebrangan di seluruh indonesia. Saat terjadinya pandemi covid 19 sepanjang tahun 2020 merupakan bencana besar yang sangat berdampak bagi seluruh industry termasuk ASDP, terutama saat pemberlakuan PSBB dan larangan mudik. Tantangan tersebut tidak menjadikan kami pesimis namun justru menjadi dororngan bagi kami untuk semakin kreatif dalam bertransformasi, bekerja secara efesien, serta membangun kesadaran bahwa ASDP harus tetap *survive* dan *sustain.*

Merupakan keharusan bagi kami mejaga stabilitas keuangan dan mencari peluang bisnis baru untuk menciptakan pendapatan dan meningkatkan kinerja secara *excellence.* Terkait hal tersebut banyak hal yang telahh dilakukan ASDP seperti upaya pengendalian biaya yang berorientasi kepada efektifitas dan *safety,* menciptakan peluang bisnis secara anorganik melalui kerjasama pengelolaan kapal mitra bisnis, selain itu terus memperkuat lini bisnis yang ada saat ini dengan menambah alat produksi seperti dermaga kapal. Disadari bahwa bahwa bisnis sangat dinamis maka *strong leadership,* menjadi role model dalam integritas dan etos kerja, berorientasi kepada hasil dan proses, harus tetap terimplementasi dalam kegiatan operasioanl ASDP. Semua yang kami lakukan adalah bentuk komitmen kami untuk senantiasa berkinerja *excellence* demi

kepuasan pelanggan, menjaga keberlanjutan perusahaan dan tetap memberikan nilai tambah bagi *stakeholder* ASDP. Implementasi digitalisasi, pengembangan infrastruktur dan membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, menjadi modal kuat ASDP untuk terus berlayar, tumbuh dan berkembang. Penerapan standar keselamatan yang tinggi, tata kelola perusahaan yang baik dan transformasi bisnis secara berkelanjutan menjadi faktor pendorong tercapainya Visi ASDP menjadi perusahaan jasa pelabuhan dan penyebrangan yang terbaik dan terbesar ditingkat regional, serta mampu memberikan nilai tambah bagi *stakeholders.*

Pada PT ASDP Indnesia Ferry Cabang Ternate terdapat 13 armada kapal ferry yang disisapkan untuk melayani masyarakat yang hendakan melakukan perjalanan dan juga mudik menggunakan kapal ferry, secara keseluruhan kapal yang ada di maluku utara sebanyak 11 unit, namun ada tambahan 2 unit lagi LP, sehingga total menjadi 13 unit armada kapal, dari 13 unit armada kapal tersebut, 7 armada diantaranya disiagakan di pelabuhan ferry bastiong, yang akan melayani rute, Ternate – Kota Sofifi, Ternate - Rum serta Ternate tujuan Bitung Sulawesi Utara. Untuk 3 kapal ferry siapkan melayani antar pulau di Kabupaten Halmahera Selatan, sementara 2 unit disiagakan di Kabupaten Halmahera Utara Yang akan melayani rute sejumlah pulau maupun ke Kabupaten Pulau Morotai.

Selain itu pihak ASDP juga telah memasang alat barkot peduli lindungi di ruag keberangkatan, sehingga bagi penumpang yang hendak berangkat harus melakukan scen untuk memastikan mereka sudah divasinasi, sementara yang belu divaksinasi maka akan dilakukan vaksinasi oleh petugas kesehatan yang telah disiagakan di kawasan pelabuhan, tak hanya kartu vaksinasi yang diperiksa

oleh petugas gabungan di kawasan pelabuhan, namun syarat perjalanan antar provinsi diwajibkan harus menunjukan hasil negatif tes sweb antigen.

Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) cabang ternte saat ini mulai memberlakukan syarat wajib bagi nama calon penumpag di KTP harus sama dengan STNK saat menyebrang dipelabuhan Ferry Bastiong. Aturan ini dilakukan sebagai upaya untuk memfalidasi manifest penumpang bagi calon penumpang yang akan berangkat menggunakan kkapal ferry dari pelabuan bastiong menuju ke beberapa pelabuhan penyebrangan dimaluku utara. Untuk sistem di lapangan sendiri nantinya penumpang yang berangkat terlebih dahulu beli tiket dengan cara menunjukan KTP dan STNK motornya, sehingga langsung didata oleh petugas di loket yang ada untuk mencetak tiet dari penumpang tersebut.

Selanjutnya Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan cabang ternate juga mulai menerapkan sistem pembelian tiiket menggunakan kartu elektronik yang akan dipasanag di pelabuhan ferry bastiong pada bulan oktober 2021, sekarang sudah mencapai 80% penyusunan sistemnya yang dikerjakan oleh tim IT, dan secepatnya akan dipasang di portal jalur masuk pelabuhan ferry Bastiong. System ini menggunkan kartu sehingga pihaknya akan menjual kartunya seharga Rp20.000 yang nantinya masyarakat bisa mendapatkan atau membeli kartu tersebut dibeberapa bank yang akan dikerjasamakan atau di kantor ASDP. Dan untuk menerapkan sistem ini, pihak akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui pemberlakuan kartu elektronik untuk pembelian tiket dipelabuhan ferry bastiong, harapanya dengan adanya system pembayaran secara elektronik ini bisa menekan angka antrian di loket penjualan tiket

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai selama tahun waktu tertentu (Siagian, 2014). Menurut Simanjuntak, (2005) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah : faktor individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Dalam kajian ilmu manajemen, berbagai hasil penelitian juga telah melahirkan pembahasan tentang faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja. Hasil penelitian Prayogi *et al.* (2019), Julita dan Arianty (2018), Satriowati *et al.* (2016), Listyani (2016), dan Mirza, Goretti, dan Haloho (2020), menunjukan bukti adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai pernyataan Hamali (2016), bahwa komunikasi kerja adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahan nya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya, jika komunikasi berjalan baik maka kinerja akan maksimal. Namun demikian, hasil penelitian Manurung dan Prana (2020) serta Aji dan Cori (2019) menyatakan komunikasi berpengaruh negatif dan bersignifikan terhadap kinerja karyawan.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Hamali, (2016) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja

mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan (Daulay, *et al*., 2017). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ulfa (2017) bahwa komunikasi sangat berkaitan dengan kinerja. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya miss communication yang akan bisa berpengaruh terhadap pekerjaan.

Setiap karyawan dalam suatu organisasi akan bekerja sesuai dengan perannya, atau dalam pengertian lain, setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilaksanakan berdasarkan aturan dan regulasi yang telah ditetapkan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian karyawan juga terkadang tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Hal tersebut memicu timbulnya stres kerja yang kemudian mempengaruhi produktivitas dan berimbas pada kinerja karyawan. Menurut Robbins dan judge (2009) stress kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebaninya.

Hasil penelitian Mirza, Goretti, dan Haloho (2020) juga menunjukkan bahwa stres kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara hasil penelitian Paramita, Lengkong, dan Sendow (2016) menunjuk kan bahwa Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja tidak memberikan

pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Sementara hasil penelitian Steven dan Prasetio (2020) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan negative terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil riset Adawiyah dan Siswanto (2015) mengungkapkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian Purwanto (2011) menemukan bahwa faktor kepuasan kerja yang meliputi gaji, kepemimpinan, sikap rekan sekerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Terkait dengan kinerja, kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepuasan kerja, karena faktor-faktor ini yang menjadi permasalah penting untuk dicarikan solusi demi meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Diharapkan dengan semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Robbins dan judge (2009) menyatakan bahwa karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan berdampak pada kinerja pekerjaan yang melampaui standar yang ditetapkan. Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh Kinicki dan Fugate, (2018) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai respon efektif atau emosional terhadap pekerjaan seseorang.

1.2. Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate?
2. Apakah stress kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate?
3. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diterapkan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkatan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate
2. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkatan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkatan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pelaksanaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi karyawan pada PT. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate di harapkan menjadi masukan dalam meningkatkan komunikasi, stress dan kepuasan dalam program-program kerja.

2. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini dapat menambahkan kajian SDM tentang pengaruh komunikasi stress kerja dan kepuasaan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor PT. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ternate