

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang memiliki peranan penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sebesar apapun suatu organisasi atau perusahaan, tidak dapat terlepas dari sumber daya manusia yang mendukungnya. Sumber daya manusia adalah penggerak jalannya kegiatan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Maka dari itu setiap organisasi atau perusahaan harus mampu untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas dengan tujuan agar sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut dapat memberikan kinerja yang optimal dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Secara umum kinerja pegawai merupakan suatu perwujudan kerja yang pegawai lakukan, biasanya dipergunakan untuk menjadi suatu dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan pada suatu organisasi. Mangkunegara (2017) mengatakan bahwa kinerja (prestasi kinerja) merupakan hasil kinerja seseorang pegawai yang menjalankan tugasnya dengan baik secara kualitas dan kuantitas. Konsep kinerja sendiri berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja yang seseorang capai). Istilah dari *performance* ini diartikan yakni sebagai performa dan untuk kinerja sendiri merupakan keluaran yang dihasilkan dari fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu tertentu (Sinaga, 2017).

Suatu organisasi didirikan agar dapat tercapainya tujuan bersama. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut perlunya manajemen yang baik dan benar. Manajemen adalah sebuah proses agar kegiatan terlaksana dengan efektif dan efisien yakni melalui orang lain. Efektif mengarah pada makna pencapaian tujuan yang sudah diterapkan di awal, sedangkan efisien mengarah pada input dan output yakni dengan mencari biaya sumber daya minimum. Salah satu faktor dalam organisasi yang harus mendapat perhatian pihak manajemen adalah kinerja pegawai. Kinerja merupakan hasil kerja atau dapat dikatakan sebagai prestasi kerja.

Kinerja sendiri sebenarnya memiliki arti yang lebih luas bukan hanya mengatakan sebagai hasil kerja saja, melainkan bagaimana dari proses kinerja itu berlangsung. Kinerja adalah mengenai pelaksanaan suatu pekerjaan dan juga hasil yang telah dicapai dari pekerjaan itu sendiri. Kinerja juga merupakan penerapan dari rancangan yang sudah disusun saat di awal. Penerapan kinerja ini dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang mempunyai suatu kompetensi, motivasi dan juga kepentingan. Ketika organisasi memberikan perlakuan yang baik dan menghargai sumber daya manusia tersebut maka akan memberi pengaruh terhadap sikap dan juga perilakunya dalam melaksanakan kinerja (Wibowo,2016).

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu didalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi merupakan hasil kerja keseluruhan yang diraih oleh suatu organisasi. Keterkaitan antara kinerja organisasi dengan kinerja pegawai sangatlah kuat, seperti yang kita ketahui bahwa suksesnya suatu organisasi tidak lepas dari kemampuan orang-orang yang menggerakkan organisasi tersebut. Dari adanya kinerja yang baik, maka dari itu harus adanya kualitas pekerjaan yang baik. Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas tujuan dari kinerja sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan tersebut memberikan kemampuannya terhadap perusahaan. Bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik (Astuti & Prayogi, 2018).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah motivasi, kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, kemampuan dan pengalaman masa lalu (Supardi dalam Ady & Wijono, 2013). Faktor yang berpengaruh untuk mencapai hasil kerja yang baik dari karyawan adalah kemampuan pemimpin yang bersikap mendukung dan mewujudkan simpati pada karyawan atau bawahannya sehingga bisa mencapai kinerja yang baik (Inaray et al., 2016).

Dalam Ilmu Pendidikan Masyarakat, terdapat ilmu yang membahas mengenai peningkatan kinerja manusia, yaitu Teknologi Kinerja Manusia atau bisa disebut *Human Performance Technology*. Menurut Mulyadi dalam Rudi (2022) Teknologi kinerja merupakan suatu proses peningkatan kompetensi

oleh manusia guna meningkatkan produktivitas dan efisiensi hasil kerja yang didasarkan pada pengembangan system yang sistematis dan sistemik. Terdapat empat komponen dalam teknologi kinerja manusia dalam suatu perusahaan yaitu, perangkat keras fasilitas berwujud fisik, Perangkat manusia berwujud kemampuan manusia, Perangkat informasi berwujud dokumen fakta, dan perangkat organisasi berwujud kerangka kerja organisasi.

PT Kreasi Wira Indonesia adalah salah satu perusahaan *startup agency* di bidang jasa sosial media marketing yang sudah memiliki > 50 klien yang mempercayai PT Kreasi Wira Indonesia sebagai *social media marketing* produk mereka. Sebagai salah satu perusahaan jasa tentunya mereka menekankan kinerja yang baik demi meningkatkan kepercayaan klien. PT Kreasi Wira Indonesia sendiri memiliki jumlah 25 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang pemimpin, 4 orang kepala divisi, 1 orang HRD, 1 orang *Accounting*, 6 orang pada divisi *desain*, 6 orang pada divisi *copywriter* dan 6 orang pada divisi *social media manager*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *founder* dari PT Kreasi Wira Indonesia. Peneliti mendapatkan informasi bahwa dari keseluruhan divisi yang ada, divisi *social media manager* yang memiliki kinerja yang kurang bagus, karena masih terdapat sejumlah permasalahan yaitu karyawan tidak teliti dalam mengeksekusi postingan, masih banyak karyawan yang tidak menginformasikan hal-hal penting dengan klien, contohnya seperti tidak memberikan report mingguan dan bulanan kepada klien, sehingga klien harus menanyakan terlebih dahulu terkait dengan laporan tersebut yang menyebabkan klien merasa kurang puas dengan kinerja dari para karyawan PT Kreasi Wira Indonesia.

Selaku kepala divisi *social media manager* di PT Kreasi Wira Indonesia, mengatakan masih ada karyawan yang tidak terbuka dengan kondisinya masing-masing, Contohnya seperti permasalahan antara divisi *social media manager* dengan divisi *desain*, saat ada klien yang meminta revisi desain, namun dari pihak *social media manager* tidak berkomunikasi terlebih dahulu dengan *divisi desain* mengenai kesanggupan dalam merevisi desain saat

itu, yang mengakibatkan keterlambatan eksekusi postingan karena waktu divisi *desain* yang tidak bisa untuk merevisi desain dengan cepat.

Tujuan yang ingin dicapai oleh PT Kreasi Wira Indonesia sendiri adalah sebisa mungkin dapat memberikan layanan terbaik kepada para klien dengan memberikan hasil konten mulai dari perencanaan, pembuatan, hingga eksekusi konten ke sosial media yang baik tanpa ada kesalahan sehingga klien akan puas dengan kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan PT Kreasi Wira Indonesia. Satu kesalahan sangat berpengaruh pada ketercapaian kinerja yang ada pada karyawan PT Kreasi Wira Indonesia. Pada hasil penilaian kerja yang telah dilakukan pada tahun 2021 oleh PT Kreasi Wira Indonesia, diketahui bahwa Divisi Social Media Manager memiliki kinerja paling rendah diantara divisi lainnya. Hal tersebut dapat dilihat melalui Tabel 1 data penilaian kinerja karyawan PT Kreasi Wira Indonesia per divisi pada tahun 2021 berikut ini.

Tabel 1. 1 Data Penilaian Kinerja Kerja Karyawan PT Kreasi Wira Indonesia, 2021.

No	Divisi	Nilai Kinerja	Target
1	<i>Copywriter</i>	96%	100%
2	<i>Desain</i>	93%	100%
3	<i>Social Media Manager</i>	87%	100%

*Sumber : Internal, 2021*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata hasil penilaian terhadap kinerja karyawan PT Kreasi Wira Indonesia pada tahun 2021, kinerja karyawan divisi *social media manager* yang paling rendah diantara divisi lainnya. Divisi *copywriter* mendapatkan penilaian kinerja tertinggi yaitu sebesar 96% dari target 100%, divisi desain mendapatkan nilai sebesar 93% dan divisi *social media manager* yang mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 87% dari target 100%.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti akan meneliti lebih lanjut dan mendalam mengenai permasalahan yang berhubungan dengan kinerja karyawan pada divisi *Social Media Manager* dan menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analsiis**

## **Kinerja Karyawan Divisi Social Media Manager di PT Kreasi Wira Indonesia”**

### **B. Fokus Penelitian**

PT Kreasi Wira Indonesia sebagai salah satu *Agency social media marketing* tentunya mereka menekankan kinerja yang baik agar mendapatkan kepercayaan dari para klien, dan bisa Berdasarkan latar belakang diatas, muncul sebuah fokus penelitian yakni Bagaimana kinerja karyawan divisi *social media manager* di PT Kreasi Wira Indonesia?

### **C. Tujuan Umum Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan divisi *social media manager* di PT Kreasi Wira Indonesia.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

#### 1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pengembangan sumber daya manusia mengenai kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan referensi penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan acuan bagi perusahaan mengenai kinerja karyawan.
- b. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan wawasan bagi pembaca maupun peneliti dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pengembangan sumber daya manusia terkait hal kinerja karyawan.