



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan yang terjadi pada era globalisasi telah membawa perubahan yang sangat cepat dan berdampak luas bagi perekonomian, baik itu di dalam negeri maupun di dunia internasional. Adanya kemajuan ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki potensi besar dalam bersaing dalam ekonomi digital. Dimulai pada 2016 ketika pemerintah Indonesia yang akhirnya meluncurkan *e-commerce roadmap* yang dimaksudkan untuk mendukung visi Indonesia menjadi negara ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara. "Pertumbuhan ekonomi digitalnya itu sendiri akan tumbuh delapan kali lipat dari Rp632 triliun menjadi Rp4.531 triliun. *E-commerce* akan memerankan peran yang sangat besar, yaitu 34% atau setara dengan Rp1.900 triliun," ujar Menteri Perdagangan (Mendag) Muhammad Lutfi saat memberikan keterangan pers usai Rapat Terbatas (Ratas) mengenai Hilirisasi Ekonomi Digital yang dipimpin oleh Presiden Joko Widodo (Jokowi), Kamis (10/06/2021) di Jakarta. (<https://www.kemenkeu.go.id/>)

Pertumbuhan ekonomi digital ini meningkatkan penggunaan *e-commerce* dengan sangat cepat karena masyarakat Indonesia sendiri menjadikan *e-commerce* sebagai gaya hidup. Pertumbuhan ekonomi digital yang pesat ini tak lepas dari adanya *pandemic* Covid-19 yang memasuki Indonesia pada Senin 2 Maret 2020 lalu. Pandemi COVID-19 yang terjadi ini justru ikut merubah tren berbelanja pada setiap individu. Tren berbelanja yang dulunya sudah terbiasa dengan berbelanja secara *offline*, saat ini tren berbelanja sudah lebih banyak bergeser ke *online*, terutama karena adanya pembatasan mobilitas oleh pemerintah yang membuat konsumen harus menunda melakukan pembelian secara langsung atau *offline*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Perubahan tren berbelanja yang kian meningkat ini menjadikan layanan pengiriman barang atau jasa ekspedisi terus mengalami pertumbuhan positif khususnya saat jual beli *online* seperti saat ini yang terus berkembang, yang diharapkan akan dapat memenuhi setiap permintaan konsumen akan barang yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Tidak hanya bagi individu konsumen saja, namun juga bagi perusahaan-perusahaan yang mengharapkan kebutuhan mereka akan barang dapat terpenuhi, dan salah satu hal yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut adalah jasa pengiriman barang. Banyaknya konsumen yang ingin mengirimkan barang dari lokasi yang jauh menyebabkan jasa pengiriman barang menjadi sangat penting saat ini. Proses pengiriman barang ini mengartikan bahwa orang dapat memindahkan dan mengirim barangnya dari satu tempat ke tempat yang lain, pengiriman ini bisa menggunakan via darat, laut, ataupun udara.

Adanya peningkatan terhadap penggunaan jasa kirim barang, menjadikan perusahaan yang bergerak pada bidang ekspedisi mencatat kenaikan penjualan dan keuntungan yang cukup tinggi. Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) mencatat arus pengiriman barang mengalami kenaikan pertumbuhan hingga 40% selama pandemi Covid-19. Kenaikan ini banyak disebabkan oleh industri farmasi, alat kesehatan dan barang-barang konsumsi (*consumer goods*). “Peningkatan arus pengiriman barang terjadi paling besar di tahapan *last-mile delivery*, alias pengiriman dari ritel atau toko langsung ke konsumen, ini naik sekitar 30-40%,” kata Mahendra Rianto selaku Ketua Umum ALI (Katadata.co.id, Kamis (8/7/2021)).

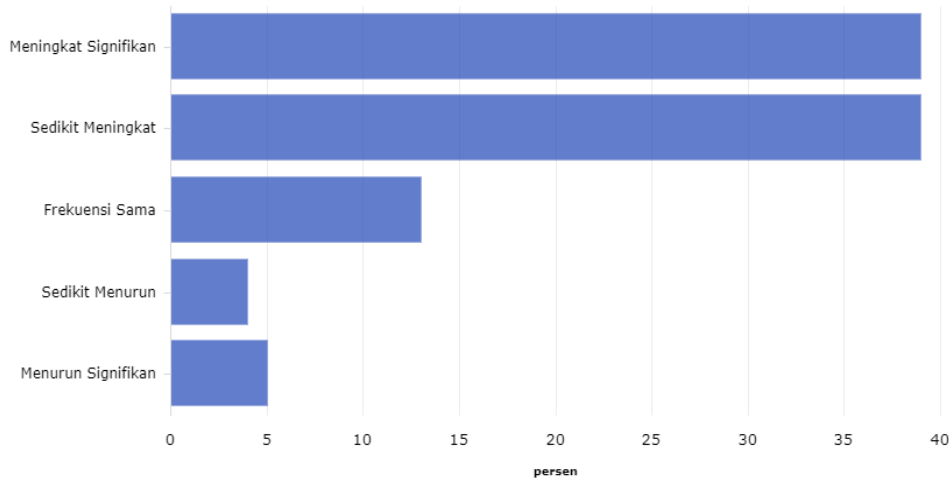
Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir selama Pandemi Covid-19 cukup mengalami peningkatan, berikut pada Gambar 1.1 yang menunjukkan hasil survei mengenai peningkatan penggunaan jasa kurir.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.1

Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Selama Masa Covid-19



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/> MarkPlus, Inc., 20 Oktober 2020

Hasil survei cepat yang dilakukan MarkPlus, Inc. mencatat penggunaan jasa kurir untuk melakukan pengiriman barang meningkat selama masa pandemi virus corona Covid-19. Secara rinci, ada 39% responden yang mengaku frekuensi penggunaan jasa kurir meningkat signifikan saat masa pandemi. Sebanyak 39% responden menyatakan penggunaan jasa kurir sedikit meningkat. Kemudian, 13% responden mengatakan frekuensi penggunaan kurir pada masa pandemi tak berubah dibandingkan sebelumnya. Sebanyak 4% responden mengaku penggunaan jasa kurir sedikit menurun saat pandemi. Sementara, 5% responden menyatakan penggunaan jasa kurir menurun signifikan pada saat ini. Survei cepat MarkPlus, Inc dilakukan terhadap 122 responden di seluruh Indonesia. Rinciannya, 59,8% responden berasal dari Jabodetabek dan 41,2% dari non-Jabodetabek.

Dampak dari kebutuhan tersebut menyebabkan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman bermunculan. Hal ini berarti setiap orang ataupun

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



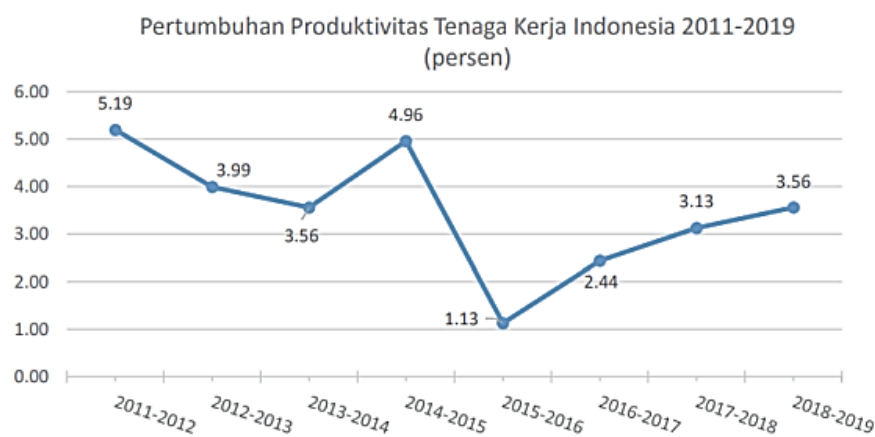
memberlakukan kerja dari rumah atau (*Work form home*) sebesar 75% dari total karyawan, dan hanya diperbolehkan 25% kegiatan perkantoran atau (*Work from Office*) . Hal ini menjadikan komunikasi diantara sesama pekerja maupun pekerjaan menjadi terhambat yang akan berdampak pada gagalnya tujuan yang selama ini ingin dicapai perusahaan.

Produktivitas kerja adalah suatu yang akan terjadi atau *output* yang dapat dilihat berasal segi kualitas dan kuantitas barang atau jasa, berdasarkan waktu dan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Marwansyah (2016) menjelaskan bahwa Produktivitas Kerja menjadi hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau gerombolan terutama dilihat dari sisi kuantitasnya. Semakin tinggi produk yang didapatkan dalam waktu yang semakin singkat bisa dikatakan bahwa taraf produktivitasnya mempunyai nilai yang tinggi.

Produktivitas tenaga kerja di Indonesia naik setiap tahunnya. Namun, pertumbuhannya setiap tahun selalu bervariasi. Berikut Gambar 1.2 yang menunjukkan produktivitas tenaga kerja Indonesia dalam periode 2011-2019.

Gambar 1.2

Pertumbuhan Produktivitas Tenaga Kerja Indonesia 2011-2019



Sumber : Laporan Paripurna Lembaga Produktivitas Nasional Tahun 2019

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.2 diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan produktivitas kerja Indonesia mengalami kenaikan di tahun 2015, yaitu sebesar 4,96 persen, kemudian melambat pada tahun 2016. Pada tahun 2017 pertumbuhan produktivitas tenaga kerja Indonesia kembali mengalami percepatan setiap tahunnya, hingga tahun 2019 mencapai pertumbuhan sebesar 3,56 persen. Berdasarkan data *The Conference Board*, pertumbuhan produktivitas tenaga kerja yang cepat pada tahun 2015 disebabkan oleh pertumbuhan jumlah tenaga kerja yang lebih lambat dari pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) pada tahun tersebut. Pada tahun 2015, PDB tumbuh 4,88 persen, 0,13 persen lebih lambat dibanding pertumbuhan PDB pada tahun 2014 sebesar 5,01 persen. Sedangkan pertumbuhan tenaga kerja pada tahun 2015 sebesar 0,39 persen, 1,27 persen lebih lambat dibanding pertumbuhan tenaga kerja tahun 2014 yang sebesar 1,66 persen.

Produktivitas kerja karyawan menurut Simanjuntak dalam Sutrisno (2017:103) dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, yang salah satunya adalah hubungan antara atasan dan bawahan, dan hubungan dengan rekan kerja dalam satu perusahaan. Terjalannya hubungan yang baik akan menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang baik. Agar dapat terciptanya hubungan baik dengan antar pribadi ini, kemampuan berkomunikasi dan memiliki kecerdasan emosional yang mumpuni menjadi salah satu keterampilan yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan dalam organisasi.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses yang terjadi dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang selalu terjadi dalam organisasi adalah proses komunikasi. Kegiatan berkomunikasi tidak hanya mencakup penyampaian dan pertukaran pesan saja, tetapi komunikasi juga menentukan kadar hubungan antar personal. Ketika

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Memiliki kecerdasan emosi membuat individu menjadi mampu untuk memotivasi orang lain. Ketika memotivasi orang lain, maka akan dengan mudah belajar bagaimana memahami perasaan atau emosi yang sedang dirasakan oleh orang lain, dapat memahami masalah orang lain sehingga diberikan kepercayaan dan nilai positif dari orang lain. Hal ini dapat membantu individu dalam meringankan beban ataupun masalah yang sedang dihadapi. Sebaliknya ketika seorang individu memiliki kecerdasan emosional yang rendah maka cenderung terlihat sebagai individu yang sulit bergaul, orang yang keras kepala dan tidak mudah menerima pendapat orang lain, tidak peka akan kondisi lingkungannya dan cenderung mudah putus asa bila mengalami stress yang berlebih.

Kecerdasan emosional yang baik juga dapat dilihat dari bagaimana mereka membangun komunikasi yang sehat dan nyaman, serta menyenangkan antar pegawai di dalam satu perusahaan, yang dengannya akan tercipta perasaan senang satu sama lain, dan akan menimbulkan perasaan saling membutuhkan atau ketergantungan antara keduanya. Kecerdasan emosional berpotensi berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai, karena dengannya pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan apa yang diharapkan, yang jika kecerdasan emosional tidak stabil maka produktivitas kerja dianggap akan menurun.

Sejalan dengan itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saiful Anwar (2016) dengan judul pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan BMT di tulungagung, dijelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan BMT di Tulungagung, Dari persamaan regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut: jika produktivitas kerja mengalami kenaikan, maka produktivitas kerja (Y) akan mengalami peningkatan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kecerdasan emosional



dengan produktivitas kerja karyawan, semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Objek penelitian ini dilakukan di PT XYZ yang merupakan salah satu anak perusahaan atau *Strategic Business Unit* (SBU) perusahaan ternama di Indonesia yang menyediakan jasa pelayanan angkutan domestik dengan tujuan seluruh wilayah Indonesia yang memiliki kurang lebih 300 unit baik kendaraan Van maupun sepeda motor yang digunakan sebagai penunjang operasional perusahaan. PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan atau pengiriman barang dalam bidang jasa, sehingga peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen sangat penting dan dapat berpengaruh besar terhadap perusahaan.

Idealnya, jasa pengiriman yang baik adalah jasa pengiriman yang terpercaya dan sudah digunakan oleh banyak bisnis lainnya. Mempertimbangkan apakah layanan yang dimilikinya kredibel dan memiliki layanan yang berkualitas atau tidak. Lalu kecepatan pengiriman, semakin cepat suatu jasa pengiriman dapat mengirim barang ke konsumen, semakin tinggi pula kepuasan mereka. Jasa pengiriman yang profesional biasanya akan menjamin pengiriman sehingga keterlambatan pun bisa dihindari, dan juga memiliki banyak pilihan waktu pengantaran yang banyak salah satunya pengantaran di hari yang sama sehingga konsumen tidak perlu berlama-lama harus menunggu barang yang mereka pesan. Selain itu, jasa pengiriman yang baik juga menawarkan jaminan atau fitur khusus untuk menjaga barang pengiriman agar barang yang dikirim tidak rusak. Memiliki kemudahan untuk *Tracking* juga menjadi salah satu hal yang dapat menentukan suatu jasa pengiriman baik atau tidak, konsumen dapat memastikan bahwa barang yang dikirim sudah dikirim dan sudah sampai mana keberadaan paketnya.

Beberapa kondisi diatas menunjukkan bahwa kondisi tersebut menjadikan tantangan tersendiri bagi para karyawan dalam memberikan pelayanan, agar minim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terjadinya kesalahan ketika melakukan pengiriman, tidak adanya miskomunikasi dengan *customer*, dan tetap tenang ketika ada *customer* yang melakukan komplain mengenai pengiriman dan pelayanan yang diberikan PT.XYZ. Setiap pegawai diharapkan agar bisa memahami permasalahan yang dialami *customer*, dan dapat mengkomunikasikan dengan baik, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta dapat memotivasi karyawan sehingga dapat tercapai produktivitas karyawan yang tinggi terlebih pada saat pembatasan Pandemi Covid-19 saat ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, dan didukung dengan penelitian terdahulu maka penelitian ini mengambil judul : **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT.XYZ”**

B. Identifikasi Masalah

1. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan PT. XYZ
2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan PT. XYZ

C. Batasan Masalah

Masalah yang akan diteliti dibatasi hanya pada komunikasi interpersonal serta kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di PT. XYZ.

D. Batasan Penelitian

Karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, maka penulis memberikan Batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek yang menjadi penelitian ini adalah PT. XYZ



2. Subjek penelitian ini adalah karyawan yang masih aktif bekerja pada seluruh divisi/bagian di PT. XYZ

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. XYZ”

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. XYZ
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. XYZ

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun secara praktik. Berikut beberapa manfaat penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional seseorang terhadap produktivitas kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis



a. Bagi Karyawan

Para karyawan dapat memahami bahwa seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan.

b. PT. XYZ

Diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukkan bagi perusahaan dalam melakukan strategi yang tepat untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan terkait dengan komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional.

c. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan peneliti khususnya terhadap pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan. Selain itu juga sebagai saran bagi peneliti untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh peneliti dari bangku kuliah dengan dunia kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.