

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan memerlukan karyawan yang handal, yang dapat membantu perusahaan dalam mengambil strategi, manajemen, dan tindakan yang tepat dalam meningkatkan persaingan usaha. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan karyawan yang mampu bekerja dengan tanggung jawab dan memiliki kinerja yang baik.

Kinerja karyawan merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk dapat dinilai dari hasil kerjanya. PT. Benua Penta Global merupakan perusahaan yang bergerak di bidang food and beverage restaurant dengan merek Uncle K. Permasalahan dalam kinerja ditemukan adanya penurunan penjualan yang terjadi pada 1 tahun terakhir pada data berikut ini.

**Tabel I.1**  
**Data Pendapatan PT. Benua Penta Global**  
**Januari 2020 – Desember 2020**

No	Bulan	Target Pendapatan ( Rp )	Realisasi Pendapatan ( Rp )	% Tercapai
1	Januari	2,500,000,000	2,240,000,000	89.60%
2	Februari	2,500,000,000	2,274,000,000	90.96%
3	Maret	2,500,000,000	1,170,000,000	46.80%
4	April	2,500,000,000	1,042,000,000	41.68%
5	Mei	2,500,000,000	1,127,000,000	45.08%
6	Juni	2,500,000,000	1,318,000,000	52.72%
7	Juli	2,500,000,000	2,452,000,000	98.08%
8	Agustus	2,500,000,000	2,265,000,000	90.60%
9	September	2,500,000,000	2,355,700,000	94.23%
10	Oktober	2,500,000,000	2,425,650,000	97.03%
11	November	2,500,000,000	2,152,000,000	86.08%
12	Desember	2,500,000,000	2,150,000,000	86.00%

Sumber : PT. Benua Penta Global, 2020

Pada data penjualan perusahaan, terlihat adanya penurunan kinerja terutama pada bulan Maret sampai Juni dengan adanya masalah pandemi covid 19 yang membuat adanya penutupan outlet. Setelah adanya kenaikan pada bulan Juli kemudian juga kembali terjadi penurunan penjualan hingga Desember. Hal ini memperlihatkan adanya penurunan kinerja karyawan.

Pelatihan berarti proses membantu karyawan untuk menguasai keterampilan khusus atau untuk memperbaiki kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan. Permasalahan dalam pelatihan di PT. Benua Penta Global seperti pelaksanaan pelatihan yang dilakukan sering

tidak merata untuk semua divisi (pelatihan hanya untuk divisi pelayanan) dan pelatihan yang dilaksanakan memiliki jadwal yang tidak tetap.

Komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman mengenai simbol verbal atau non verbal. Permasalahan dalam komunikasi di PT. Benua Penta Global seperti karyawan yang tidak memberikan informasi dengan jelas kepada rekan kerja dalam menjalankan pekerjaan. Hal ini terjadi karena karyawan tidak menerapkan budaya komunikasi yang baik ketika bekerja dan cenderung tidak melakukan koordinasi dalam menjalankan pekerjaan.

Pengalaman kerja adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik. Permasalahan dalam pengalaman kerja di PT. Benua Penta Global seperti pada jabatan Accounting yang diisi oleh lulusan Manajemen. Selain itu juga terdapat beberapa jabatan lainnya yang tidak sesuai dengan pendidikan dan pengalaman kerja karyawan.

Berdasarkan hasil yang kami ketahui, maka kami menyimpulkan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Benua Penta Global”**

## **I.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelatihan yang dilaksanakan kurang efisien dalam meningkatkan kemampuan bekerja karena tidak dilaksanakan dengan rutin ke karyawan.
2. Komunikasi yang belum berjalan baik karena pemberian informasi yang tidak jelas dalam alurnya diantara karyawan yang membuat terjadinya kesalahan dalam bekerja.
3. Pengalaman kerja karyawan yang kurang sesuai dari jabatan maupun pendidikan sebelumnya membuat karyawan tidak bisa bekerja dengan maksimal
4. Kinerja karyawan yang menurun terlihat dari penurunan penjualan perusahaan dan karyawan yang tidak mampu mencapai target kerja yang ditetapkan.

## **I.3 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global ?

3. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global ?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan, komunikasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global ?

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan, komunikasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global.

#### **I.5 Tinjauan Pustaka**

##### **I.5.1 Teori tentang Pelatihan**

###### **I.5.1.1 Definisi Pelatihan**

Menurut Suparyadi (2015:185), pelatihan didefinisikan sebagai suatu proses pembelajaran secara sistematis yang mencakup penguasaan pengetahuan, meningkatkan keterampilan, serta perubahan sikap dan perilaku guna meningkatkan kinerja karyawan.

###### **I.5.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan**

Menurut Mangkunegara (2013:45-46), faktor – faktor yang perlu diperhatikan dalam pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Perbedaan individu pegawai
2. Hubungan dengan analisis jabatan
3. Motivasi
4. Partisipasi aktif
5. Metode pelatihan dan pengembangan

###### **I.5.1.2 Indikator Pelatihan**

Menurut Mangkunegara (2013: 44), indikator pelatihan sebagai berikut:

1. Tujuan dan sasaran pelatihan
2. Para pelatih (trainers)
3. Materi latihan
4. Metode pelatihan
5. Peserta pelatihan

##### **I.5.2 Teori tentang Komunikasi**

###### **I.5.2.1 Definisi Komunikasi**

Menurut Afandi (2016:334), komunikasi merupakan proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Suatu proses yang mentransmisikan pesan kepada penerima pesan melalui berbagai media yang dilakukan oleh komunikator adalah suatu tindakan komunikasi.

### **I.5.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Menurut Rivai dan Sagala (2013 : 809), faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu

1. Jabatan
2. Tempat
3. Alat Komunikasi
4. Kepadatan Kerja

### **I.5.2.3 Indikator Komunikasi**

Menurut Umam (2010 : 229-230), indikator komunikasi sebagai berikut:

1. Kejelasan
2. Ketepatan
3. Konteks
4. Alur
5. Budaya

## **I.5.3 Teori tentang Pengalaman Kerja**

### **I.5.3.1 Definisi Pengalaman Kerja**

Menurut Mangkuprawira (2015:223), menyatakan pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan serta gabungan dari kekuatan dan kelemahan di dalam melaksanakan pekerjaannya.

### **I.5.3.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja**

Menurut Djauzak (2015 : 57), faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja adalah:

1. Waktu
2. Frekuensi
3. Jenis tugas
4. Penerapan
5. Hasil

### **I.5.3.3 Indikator Pengalaman Kerja**

Menurut Foster dalam Hutama (2016), indikator pengalaman kerja sebagai berikut:

1. Lama waktu/masa kerja
2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

## **I.5.4 Teori tentang Kinerja**

### **I.5.4.1 Definisi Kinerja**

Menurut Kasmir (2016:182), kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

### **I.5.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2013:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah :

1. Faktor kemampuan secara psikologis terdiri dari kemampuan potensi yang disebut IQ (*Intelligent Quotient*) dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*
2. Faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

### **I.5.4.3 Indikator Kinerja**

Menurut Bangun (2012:233), indikator pengalaman kerja sebagai berikut:

1. Jumlah pekerjaan
2. Kualitas Pekerjaan

3. Ketepatan Waktu
4. Kehadiran
5. Kemampuan berkerja sama

### **I.5.5 Teori Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2013:65), hasil pelatihan kerja yang telah dilaksanakan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan kerja peserta (dilihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara kuantitas maupun kualitas kerja) sehingga kinerja organisasi pada unit kerjanya menjadi lebih baik.

### **I.5.6 Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja**

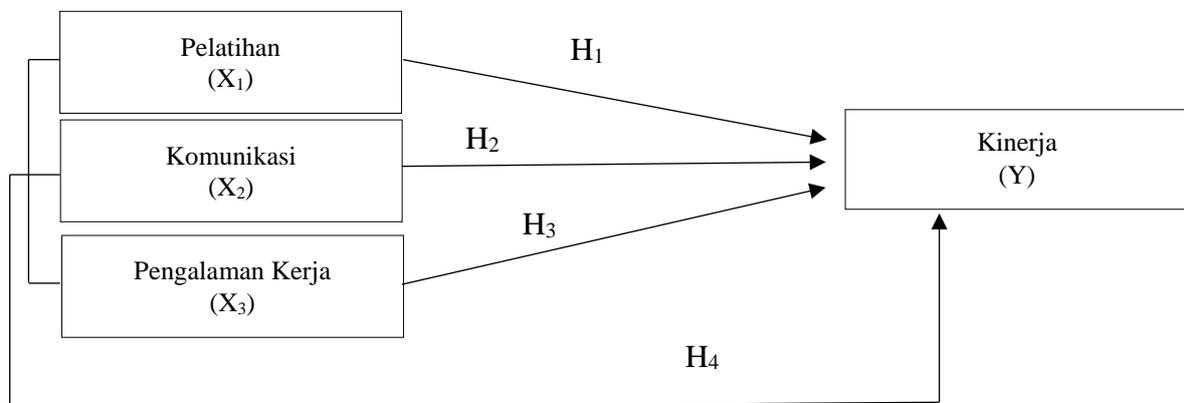
Menurut Siswandi (2011:171), komunikasi yang diperlukan harus sesuai dengan kebutuhan internal dan lingkungan serta sesuai pula dengan mekanisme yang ada sebab jika komunikasi yang berjalan sangat berlebihan tidak menutup kemungkinan kinerja organisasi akan terganggu.

### **I.5.7 Teori Pengalaman Kerja terhadap Kinerja**

Menurut Darodjat (2015:298), dampak pengalaman terhadap kinerja adalah masalah yang tunduk pada banyak kesalahpahaman dan spekulasi. Pengalaman kerja dianggap menjadi indikator yang baik dari produktivitas karyawan. Ada hubungan positif antara senioritas dan prestasi. Senioritas dan pengalaman adalah indikator yang lebih baik dari pekerjaan kepuasan dari umur seseorang.

## **I.6 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat digambarkan kerangka konseptual adalah sebagai berikut yang dapat dilihat pada gambar I.1 :



**Gambar I.1 Kerangka Konseptual**

## **I.7 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub>: Pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global
- H<sub>2</sub>: Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global
- H<sub>3</sub>: Pengalaman Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global
- H<sub>4</sub>: Pelatihan, Komunikasi dan Pengalaman Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Benua Penta Global