

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan adalah perusahaan ritel yang menyediakan pakaian, aksesoris, perlengkapan kecantikan, dan perlengkapan rumah untuk konsumen yang menghargai mode dan nilai tambah. Sebagai perusahaan retail terkemuka pilihan masyarakat, sama halnya dengan Matahari Departement Store yang tersebar di puluhan kota di Indonesia, Matahari Department Store Thamrin Plaza Medan berupaya mempertahankan eksistensinya sebagai perusahaan retail terkemuka, baik melalui promo, doorprize, dan juga pelayanan demi kenyamanan konsumen. Karyawan dituntut untuk bekerja disiplin sesuai standar operasional pekerjaan demi terwujudnya tujuan perusahaan, serta aturan yang berlaku di perusahaan. Sebagai perusahaan ritel yang mengharapkan keuntungan yang besar dalam penjualan produknya, namun justru mengalami kerugian yang disebabkan karena tidak tercapainya target penjualan perusahaan. Tidak tercapainya target penjualan ini diakibatkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah faktor kinerja karyawan. Kinerja karyawan di PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan dinilai masih kurang optimal, terlihat dari menurunnya penjualan produk perusahaan, khususnya pada penjualan produk pakaian wanita.

Kinerja merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan perusahaan untuk terus tumbuh dan berkembang serta dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Kinerja karyawan yang baik tentunya menunjang untuk tercapainya tujuan dan target perusahaan. Kinerja karyawan di PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza secara keseluruhan masih belum optimal terlihat dari tidak stabilnya penjualan produk perusahaan. Hal itu disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain : komunikasi, pelatihan, dan kompetensi.

Tabel I.1.
Data Target dan Realisasi Penjualan
Bulan Januari – Desember 2020

Bulan	Target Penjualan	Realisasi Penjualan	Persentase Tercapai
Januari	Rp.500,000,000	Rp.241,818,100	48,36 %
Februari	Rp.500,000,000	Rp.168,036,600	33,60 %
Maret	Rp.500,000,000	Rp.110,943,200	22,18 %
April	Rp.500,000,000	Rp.2,807,800	0,56 %
Mei	Rp.500,000,000	Rp.22,918,300	45,83 %
Juni	Rp.500,000,000	Rp.117,045,700	23,40 %
Juli	Rp.500,000,000	Rp.84,224,400	16,84 %
Agustus	Rp.500,000,000	Rp.84,469,100	16,89 %
September	Rp.500,000,000	Rp.90,846,300	18,16 %

Oktober	Rp.500,000,000	Rp.137,147,900	27,42 %
November	Rp.500,000,000	Rp.164,392,300	32,87 %
Desember	Rp.500,000,000	Rp.400,082,500	80,01 %

Sumber : PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat bahwa, target penjualan salah satu produk perusahaan tidak tercapai. Pada bulan April memiliki angka presentase terendah sebesar 0,56 %, sedangkan angka presentase tertinggi terjadi di bulan Desember sebesar 80,01 %. Setiap bulannya penjualan produk tidak pernah mencapai target penjualannya, disebabkan karena kinerja karyawan yang kurang baik dan optimal. Peningkatan penjualan hanya terjadi di bulan-bulan tertentu, seperti saat memasuki hari raya dan akhir tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza masih kurang optimal, baik dalam ketelitian kerja sehingga menyebabkan minat konsumen menurun.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan. Komunikasi kerja pada perusahaan PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan masih kurang diperhatikan dengan baik oleh karyawan. Karyawan masih kurang baik dalam berkomunikasi. Hal ini membuat karyawan seringkali salah pengertian saat berkomunikasi terlebih saat menyampaikan informasi maupun saat menerima informasi. Hal ini memicu penurunan kinerja para karyawan.

Pelatihan yang baik juga merupakan faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan karyawan di PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan masih belum optimal. Pelatihan dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan mutu karyawan. Pelatihan ini juga diperlukan agar karyawan semakin termotivasi untuk secara terus-menerus berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, minimal sesuai dengan yang ditentukan oleh perusahaan. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis. Namun perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis. Namun karyawan belum sepenuhnya mengikuti pelatihan yang ada dengan baik sehingga menyebabkan kinerja dan produktivitas karyawan menurun.

Kompetensi kerja karyawan di PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan belum mendukung karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat. Pendidikan dan pengalaman kerja yang masih belum mendukung jabatan karyawan saat ini sehingga menyebabkan pengetahuan tidak dapat membantu agar karyawan melaksanakan tugasnya dengan baik. Keterampilan karyawan sulit berkembang karena ditempatkan bukan dengan kesesuaian kemampuan ataupun keterampilan yang dimiliki karyawan. Hal ini juga salah satu faktor menurunnya kinerja dan produktivitas karyawan dalam perusahaan ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Pelatihan, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari**

Departemen Store Thamrin Plaza Medan”

I.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, beberapa masalah yang dapat penulis identifikasi, yaitu:

1. Penurunan dan kurang optimal kinerja karyawan terlihat dari tidak tercapainya target perusahaan.
2. Komunikasi yang kurang baik dan kurang efektif antar karyawan dalam penyampaikann informasi, sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Pelatihan kerja yang masih sedikit terlaksana dan bahan pelatihan yang masih belum disesuaikan dengan jabatan peserta pelatihan.
4. Kompetensi kerja yang rendah disebabkan pengalaman, pendidikan dan pengetahuan serta keterampilan karyawan untuk memudahkan karyawan dalam bekerja.

I.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi, batasan dan ruang lingkup masalah, maka perum san masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi, pelatihan, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan?

I.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komunikasi, pelatihan, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.

I.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan manfaat-manfaat yaitu:

1. Bagi Peneliti

Sebagai dasar peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Bagi Perusahaan PT.Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan.

3. Bagi Universitas Prima Indonesia

Sebagai bahan kajian dan menambah referensi bagi program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan dengan penelitian ini.

I.6. Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2004:145), komunikasi adalah sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

I.7. Teori Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

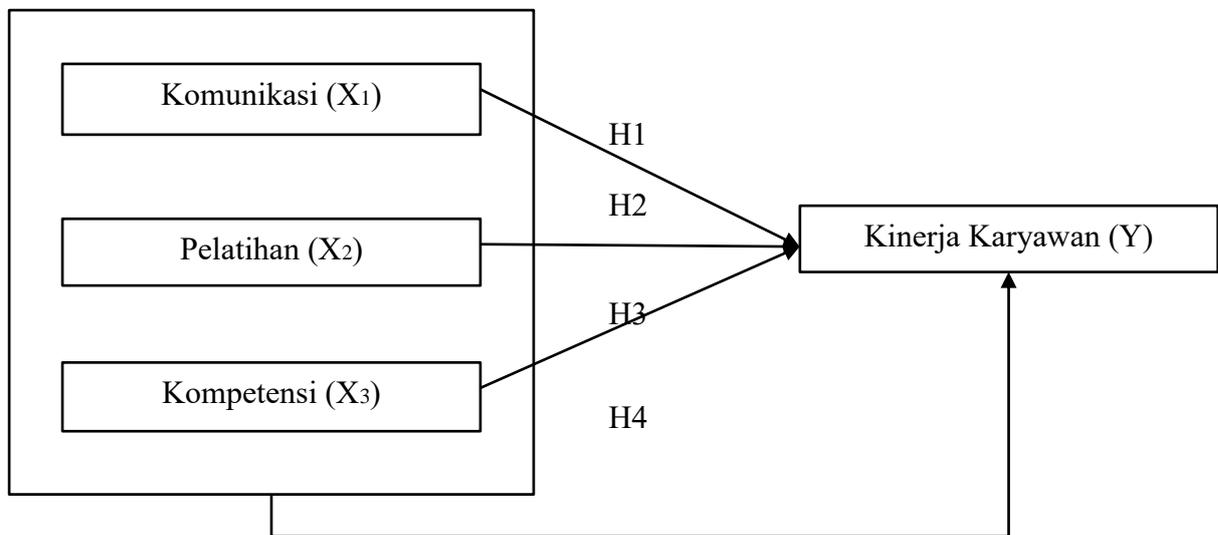
Menurut Sjafrri Mangkuprawira (2004), Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.

I.8. Teori Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Spencer dan Spencer (1993:9) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku dan berpikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.

I.9. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar I.1. Kerangka Konseptual

I.10. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini yaitu: Menurut Sugiyono (2012:93) merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir.

- H1 : Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.
- H2 : Pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.
- H3 : Kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.
- H4 : Pelatihan, Motivasi dan Kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan.