

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia berdiri pada tahun 2010 dan merupakan perusahaan yang bergerak di ekspedisi yang melayani pengiriman barang dari eksportir luar negeri. Pengiriman dilakukan perusahaan dengan menggunakan media melalui jalur darat (kontainer), laut (kapal laut), udara (pesawat pengangkutan barang). Pada umumnya produk-produk yang dikirim perusahaan yaitu seperti mesin dan hasil alam nabati. Perusahaan pada saat ini sedang mengalami penurunan pendapatan. Dari hasil pengamatan data pendapatan dapat terlihat bahwa perusahaan mengalami penurunan pendapatan pada beberapa bulan terakhir dan hal ini mengindikasikan adanya kinerja yang tidak stabil. Beberapa faktor yang menyebabkan masalah ini yaitu oleh komunikasi, pelatihan dan kepuasan kerja karyawan di perusahaan.

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting ketika menjalankan pekerjaam. Alur komunikasi yang benar akan membuat perusahaan lebih memiliki sistem kerja yang baik. Kesalahan komunikasi diantara karyawan akan berakibat pada proses pekerjaan. Dari hasil wawancara dan pengamatan data di perusahaan, terjadi kesalahan komunikasi dimana karyawan sering melakukan kesalahan komunikasi antar divisi, hal ini menyebabkan kesalahan bekerja pada karyawan dan merugikan perusahaan karena penyelesaian pekerjaan menjadi terhambat.

Setelah komunikasi, faktor lainnya adalah pelatihan. Pelatihan merupakan pemberian kursus kepada karyawan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan bekerja karyawan di perusahaan. Dari hasil wawancara dan pengamatan data di perusahaan, terjadi masalah pelatihan yang dimana karyawan sering tidak hadir dalam pelatihan yang dilaksanakan. Jumlah yang mengikuti pelatihan tidak sesuai dengan penugasan perusahaan. Beberapa karyawan tidak menyukai materi pelatihan, metode pelatihan dan materi yang dianggap tidak menarik bagi karyawan. Hal ini mengakibatkan karyawan menjadi tidak memiliki perkembangan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan di perusahaan.

Setelah komunikasi dan pelatihan, faktor lainnya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan kenyamanan dalam bekerja yang dimiliki oleh karyawan di dalam menjalankan pekerjaan. Dari hasil wawancara dan pengamatan data di perusahaan adanya kepuasan kerja karyawan yang rendah terjadi karena tekanan kerja yang tinggi, kondisi pekerjaan yang tidak seimbang dengan jumlah pekerjaan, pemberian gaji yang dianggap belum memenuhi jumlah

pekerjaan, atasan yang memberikan tugas tanpa memperhatikan jumlah pekerjaan. Hal ini dianggap oleh karyawan menjadi alasan ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga terdapat karyawan yang mengajukan pengunduran diri dari perusahaan.

Dengan penguraian dan penjelasan yang telah diperlakukan oleh peneliti, maka akan diambil judul skripsi **“Pengaruh Komunikasi, Pelatihan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia (Perusahaan Ekspedisi)”**.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Dapat diberikan kesimpulan dari masalah yang diteliti pada uraian berikut.

1. Komunikasi masih tidak memiliki alur yang baik sehingga masih terjadi kesalahan dalam bekerja di perusahaan.
2. Pelatihan karyawan yang masih belum optimal karena tidak dihadiri oleh karyawan dan membuat karyawan tidak mampu mengembangkan kemampuan dalam bekerja.
3. Kepuasan kerja karyawan yang rendah terlihat dari adanya pengunduran diri karyawan di dalam bekerja di perusahaan.
4. Penurunan kinerja terlihat dari pendapatan yang menurun dan target yang tidak mampu dicapai oleh perusahaan.

## **I.3 Tinjauan Pustaka**

### **I.3.1 Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja**

Menurut Iman dan Siswandi (2011:154) kemampuan komunikasi yang efektif akan menjadi satuan penting bagi manajemen dalam mendukung fungsi manajemen itu sendiri dalam melaksanakan kegiatan organisasi dengan baik.

Menurut Wibowo (2014:242) kemampuan komunikasi perlu diikuti dengan interaksi dengan setiap anggota yang perlu dikomunikasikan dalam mengambil keputusan. Dalam setiap interaksi selalu dibutuhkan komunikasi yang jelas dalam melaksanakan fungsi penyusunan keputusan di perusahaan.

Menurut Siswandi (2011:171), kemampuan dalam berkomunikasi sangat dibutuhkan oleh lingkungan internal di perusahaan dalam penyusunan dan mekanisme apapun yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya ketidaksesuaian dalam komunikasi akan menyebabkan komunikasi menjadi akan terganggu.

Dari teori pengaruh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi diperlukan sebagai alur dalam merencanakan dan mengorganisir semua kinerja organisasi. Dengan adanya

komunikasi yang terarah maka akan tercipta kenyamanan kerja karyawan dalam bekerja di perusahaan.

### **I.3.2 Teori Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Rachmawati (2012:117), susunan materi yang dijelaskan dalam mengajarkan karyawan akan membantu pengembangan keterampilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja pribadi ataupu kinerja organisasi dalam mencapai target kerja.

Menurut Rivai dan Sagala (2013:212), pelatihan menjadi hal yang harus diberikan kepada karyawan senior ataupun junior sebagai kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja untuk masa sekarang dan masa yang akan datang.

Menurut Mangkunegara (2013:65), hasil dari pemberian materi pelatihan diharapkan menjadi sebuah pengalaman dalam peningkatan kemampuan bekerja peserta yang menjalani kegiatan ini dan mampu menyelesaikan kinerja dan target kerja yang diberikan dengan baik.

Dari teori pengaruh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan dilakukan dalam rangka membantu karyawan dalam mengembangkan kemampuan bekerja dan untuk meningkatkan kinerja pada masa saat ini dan masa mendatang.

### **I.3.3 Teori Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Wibowo (2013:141), kepuasan kerja menjadi hal yang akan memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan. Hubungan ini menjadi kondisi dalam mempengaruhi hasil pekerjaan karyawan yang ada di perusahaan.

Menurut Handoko dalam Darmawan (2013:58), kepuasan kerja menjadi sebuah gambaran dalam hal emosional yang dimiliki karyawan ketika bekerja dalam menjalankan pekerjaan mereka. Apabila seseorang merasa pekerjaannya menyenangkan maka hasil kerja yang diberikan baik. Menurut Noor (2013:254), rendahnya motivasi dan ketidakpuasan kerja yang nantinya akan berdampak pada penurunan kinerja.

Dari teori pengaruh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja sebagai keadaan menyenangkan di dalam menjalankan pekerjaan yang dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan selama menjalankan pekerjaan.

### **I.3.4 Teori Kinerja Karyawan**

Menurut Torang (2013:74), mengemukakan bahwa kinerja diterima sebagai hasil kerja dari karyawan dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diberikan kepadanya sesuai dengan prosedur kerja di dalam organisasi.

Menurut Noor (2013:271), "Kinerja merupakan sebuah hal relevan dalam mencapai tujuan organisasi. Kemampuan dalam menerapkan kinerja yang baik harus didukung oleh sumber daya manusia yang baik agar mampu menghasilkan target kerja yang sesuai dengan target organisasi.

Menurut Sinambela (2016:480), kinerja menjadi alat pengukuran dalam yang sangat relevan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya kinerja yang baik merupakan target organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang baik.

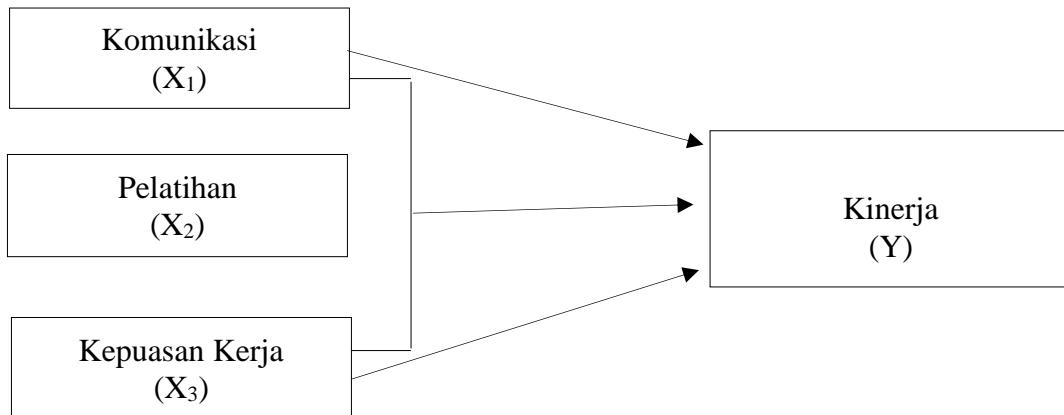
Dari teori pengaruh yang telah dipaparkan maka dapat diberikan kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil dari pekerjaan pegawai dalam mencapai target dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi pada saat ini. Kinerja yang baik tercapai dengan kualitas sumber daya manusia yang baik.

#### I.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel I.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ningrum (2013)	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Joint Operating Body Pertamina-PetroChina East Java)	$X_1$ = Pendidikan, $X_2$ = Pelatihan $Y$ = Kinerja Karyawan	Uji F: Variabel Pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Uji t : Variabel Pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2.	Ginting (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sekar Mulia Abadi Medan	$X_1$ = Disiplin Kerja $X_2$ = Komunikasi $Y$ = Kinerja Karyawan	Uji F: Disiplin kerja dan komunikasi berpengaruh secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Uji t : Disiplin kerja dan komunikasi berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3	Purwanto (2013)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Proyek Pondasi Tower di Timor Leste PT Cahaya Inspirasi Indonesia)	$X_1$ = Komunikasi $X_2$ = Motivasi $X_3$ = Kepuasan Kerja $Y$ = kinerja	Uji F: Secara simultan komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Uji t : Secara parsial komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## I.5 Kerangka Konseptual



**Gambar I.1**  
**Kerangka Konseptual**

## II.6 Hipotesis

Berdasarkan penggambaran hubungan antara variabel yang telah dikemukakan, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan yaitu :

1. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia
2. Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia
3. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia
4. Komunikasi, Pelatihan dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia