

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

PT Suriatama Mitra Perwita Medan adalah perusahaan *retail*. Berdasarkan wawancara serta studi dokumentasi yang diperoleh dari perusahaan PT Suriatama Mitra Perwita Medan ini bahwa karyawan mengalami penurunan dalam kinerjanya pada perusahaan ini. Penurunan kinerja karyawan terlihat dari tidak tercapainya target perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Disiplin kerja karyawan yang rendah terlihat dari banyaknya karyawan yang melanggar aturan perusahaan, tidak melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu juga disiplin yang rendah terlihat dari tingkat keterlambatan karyawan setiap bulannya yang cenderung meningkat.

Komunikasi didalam PT Suriatama Mitra Perwita Medan tidak berjalan sesuai dengan harapan, karena kurangnya kejelasan dalam komunikasi, kurangnya beberapa komunikasi karyawan dikarenakan konflik pribadi. terjadinya kesalahan dalam bekerja yang disebabkan oleh kurang jelasnya dalam berkomunikasi baik antara karyawan maupun dengan atasan.

PT Suriatama Mitra Perwita Medan belum melakukan pelatihan kerja dengan efektif dan efisien untuk para karyawannya. Pelatihan kerja pada perusahaan kurang memberikan kepada seluruh karyawan yang membutuhkan pelatihan, bahan pelatihan yang kurang sesuai dengan pekerjaan karyawan dan jenis pelatihan yang diadakan hanya berbentuk seminar.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan”**.

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

Identifikasi masalah yaitu :

1. Disiplin kerja karyawan yang rendah terlihat dari banyaknya karyawan yang melanggar aturan perusahaan.
2. Pelatihan yang diberikan hanya dihadiri beberapa persen saja dari yang diundang .
3. Komunikasi yang kurang efektif menyebabkan banyak terjadinya kesalahan
4. Penurunan kinerja terlihat dari tidak tercapainya target.

### **I.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yakni:

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan ?

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan?

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

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.

#### **I.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti  
Sebagai dasar peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti..
2. Bagi PT Suriatama Mitra Perwita 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.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan.

#### **I.6. Teori Tentang Disiplin Kerja**

##### **I.6.1. Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Sutrisno (2015:87), disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan.

Menurut Supomo dan Nurhayati (2018:133), disiplin merupakan suatu sikap atau perilaku seorang karyawan atau pegawai dalam suatu organisasi atau instansi untuk selalu taat.

Menurut Siagian (2013:305), disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa disiplin kerja merupakan suatu kepatuhan atau ketaatan karyawan terhadap peraturan yang berlaku di dalam perusahaan.

### **I.6.2 Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2013:194), pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya :

1. Teladan pemimpin
2. Keadilan
3. Waskat
4. Sanksi hukuman
5. Ketegasan

### **I.7. Teori Pelatihan**

#### **I.7.1. Pengertian Pelatihan**

Menurut Bangun (2012:202), “Pelatihan (*training*) adalah suatu proses memperbaiki keterampilan kerja karyawan untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2013:44), Pelatihan ditujukan kepada pegawai pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Menurut Darodjat (2015:76), program pelatihan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, sikap, perilaku dan keterampilan pegawai sehingga para pegawai dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelatihan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memperbaiki serta meningkatkan keterampilan maupun kemampuan kerja karyawan.

#### **I.7.2. Indikator Pelatihan**

Menurut Mangkunegara (2013:44), komponen-komponen pelatihan kerja adalah sebagai berikut :

1. Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur
2. Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai
3. Materi latihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
4. Metode pelatihan harus sesuai dengan tujuan kemampuan pegawai yang menjadi peserta

## **I.8. Teori Tentang Komunikasi**

### **I.8.1. Pengertian Komunikasi**

Menurut Handoko (2012:272), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Menurut Robbins dan Coulter (2013:77), komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna.

Menurut Bangun (2012:360), komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada atau dari pihak lain.

Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat memahaminya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

### **I.8.2. Indikator Komunikasi**

Menurut Thoha (2013:191) suatu komunikasi antarpribadi bisa efektif nampaknya dapat dikenal dengan lima hal berikut ini yakni

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Dukungan
4. Kepositifan
5. Kesamaan

## **I.9. Teori Tentang Kinerja Karyawan**

### **I.9.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Edison (2016:190), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Bangun (2012:231), kinerja karyawan adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Sedarmayanti (2015:260), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi.

Dari pengertian di atas, bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

### **I.9.2. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Bangun (2012:233), indikator kinerja karyawan ialah sebagai berikut :

1. Jumlah pekerjaan.
2. Kualitas Pekerjaan.

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

#### **I.10 Teori Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Sutrisno (2013:177), “Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi.

#### **I.11. Teori Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan**

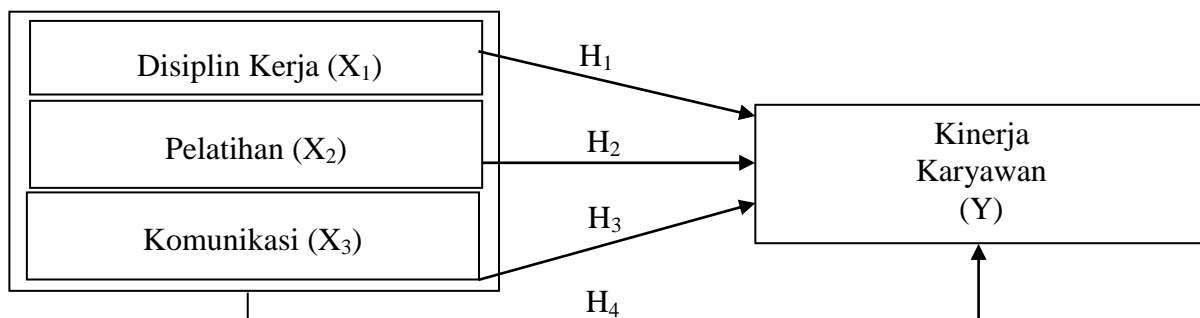
Menurut Samsudin (2010:123), beberapa kriteria yang dapat dijadikan dasar penilaian keberhasilan suatu pelatihan yaitu perubahan kinerja.

#### **I.12. Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Siswandi (2011:174), di setiap organisasi tipe apapun dan bergerak di bidang apa pun maka kehadiran komunikasi mutlak diperlukan. Tidak ada kinerja yang efektif jika mengabaikan komunikasi.

#### **I.13 Kerangka Konseptual**

Dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar I.1. Kerangka Konseptual**

#### **I.14 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> : Disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
- H<sub>2</sub> : Pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
- H<sub>3</sub> : Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.
- H<sub>4</sub> : Disiplin kerja, pelatihan dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Suriatama Mitra Perwita Medan.