

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (sering disingkat SDM) adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Karyawan adalah modal atau aset bagi lembaga atau organisasi, bukan sekedar sumber daya. Akibatnya, konsep baru yang dikenal sebagai "modal manusia" berkembang di luar ranah sumber daya manusia. Dalam hal ini, sumber daya manusia tidak hanya dipandang sebagai aset terpenting tetapi juga sebagai aset berharga yang dapat tumbuh dan berlipat ganda (dibandingkan dengan portofolio investasi) dan bukan sebagai beban (beban). Di sini, gagasan bahwa lembaga atau organisasi harus memandang sumber daya manusia sebagai investasi semakin penting.

Pengertian sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu mikro dan makro. Pengertian sumber daya manusia secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lainnya. Sebaliknya, pandangan makro modal manusia dianut oleh warga negara mana pun yang telah menganut konsep angkatan kerja, apakah mereka sedang bekerja atau

pernah melakukannya di masa lalu. Sehingga secara menyeluruh, pengertian sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Kinerja pegawai adalah hasil akhir pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang pegawai baik kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya. Dan merupakan hasil dari usaha yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan dapat meningkat ketika kepuasan kerja meningkat.

Pengelolaan perusahaan harus dilakukan secara profesional dan efektif sesuai dengan sifat bisnis yang semakin internasional. Setiap bisnis yang dibentuk berharap, dalam parameter industrinya, suatu saat akan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dan, bisnis berusaha untuk meningkatkan kinerja di industrinya. Bahkan dengan rencana terbaik, perusahaan, dan pengawasan yang cermat, sebuah perusahaan tidak akan mendapatkan hasil terbaik jika karyawannya tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan minat yang tinggi. Target kerja, yang biasanya dibagi dalam kerangka waktu tertentu, adalah target untuk hasil yang optimal. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam membantu mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang diperlukan pada saat ini adalah sumber daya manusia yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Melihat besarnya

pengaruh kinerja karyawan tersebut terhadap perusahaan, maka penting bagi setiap perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawannya sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Penting bagi sebuah perusahaan untuk merencanakan pengembangan kinerja karyawan, jika rencana yang sudah dicanangkan perusahaan berjalan lancar maka setiap anggota karyawan didalamnya akan memiliki kerja sama dan koordinasi yang terintegrasi dengan baik yang mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung di *Outlet Marks & Spencer* Jakarta.

Peneliti mengumpulkan informasi dari beberapa narasumber anggota karyawan dari *Outlet Marks & Spencer* dan juga melalui pengamatan dan fakta ketika peneliti melaksanakan penelitian di *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta. *Marks & Spencer* adalah salah satu toko retail berskala internasional yang dibangun oleh PT. Mitra Adi Perkasa, Tbk dan menjual berbagai macam koleksi *Fashion style, beauty, dan food. Marks & Spencer* atau biasa disingkat M&S didirikan pada tahun 1884 oleh Michael Marks dan Thomas Spencer di Leeds. Saat ini, Marks & Spencer mengoperasikan 959 lokasi di London, 615 di antaranya hanya menjual makanan. Tujuan PT Mitra Adi Perkasa adalah menjadi peritel omni-channel teratas.

Bisnis yang dimaksud didirikan pada tahun 1995 dan pertama kali bergerak dalam perdagangan perlengkapan olahraga sebelum berkembang menjadi perdagangan pakaian dan barang-barang terkait gaya hidup lainnya. Pada tahun 1997, perusahaan ini mulai melebarkan sayap ke bisnis penjualan pakaian anak. Pada tahun 2002, perusahaan mulai melebarkan sayap ke bisnis distribusi

makanan dan minuman dengan mendirikan outlet Starbucks.

Selain itu, bisnis mulai menjalankan pabrik pakaian di Gunung Putri, Bogor. Perusahaan memasuki industri department store pada tahun 2003. Bisnis ini memperoleh status listing resmi di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2004. Bisnis dan Everstone Capital membentuk aliansi strategis pada tahun 2014 untuk mengelola lokasi Burger King dan Domino's Pizza. Untuk divisi Aktif, bisnis mengadopsi strategi kerjasama dengan CVC Capital Partners pada tahun 2015.

Bisnis tersebut memperkenalkan MAPEMALL.com, MAP Club, dan MAP Retail School pada tahun 2016. Toko Zara pertama di Vietnam kemudian dibuka oleh perusahaan ini, tepatnya di Kota Ho Chi Minh. Selain itu pada tahun 2016, perusahaan membentuk aliansi strategis dengan General Atlantic untuk perdagangan makanan dan minumannya. Tahun 2017 merupakan debut resmi MAP Boga Adiperkasa di Bursa Efek Indonesia. Selain membuka toko Pull & Bears, Massimo Dutti, dan Stradivarius di Ho Chi Minh City, bisnis ini juga membuka lokasi Zara di Hanoi. Tahun 2018 menjadi tahun debut resmi MAP Active Adiperkasa di Bursa Efek Indonesia. Bisnis ini juga memperkenalkan situs berani Kidzstation.asia dan Planetsports.asia.

Selain membuka lokasi Starbucks Dewata, pada tahun 2019 perusahaan memperkenalkan Digimap sebagai premium retailer produk Apple Inc. Selain itu, bisnis membuka Zara.com/id dan Zara.com/vn, dua toko online. Bisnis tersebut akan memasuki Filipina pada tahun 2020. Peritel internasional besar Marks and Spencer Group plc, juga dikenal sebagai M&S, berkantor pusat di London, Inggris. Bisnis ini sebagian besar menjual barang buatan sendiri untuk rumah, pakaian dan

makanan.

Perusahaan ini adalah bagian dari Indeks FTSE 250 dan terdaftar di London Stock Exchange. Hingga 2019, itu adalah bagian dari Indeks FTSE 100. Michael Marks dan Thomas Spencer mendirikan M&S di Leeds pada tahun 1884. M&S kini mengoperasikan 959 toko di Inggris, 615 di antaranya didedikasikan untuk menjual makanan. M&S mengiklankan di televisi untuk menonjolkan eksklusivitas dan keanggunan makanan dan minumannya. Melalui kemitraan dengan Ocado, perusahaan juga menawarkan layanan pengiriman makanan. Bisnis tersebut menghasilkan laba sebelum pajak lebih dari £1 miliar pada tahun 1998, menjadikannya pengecer pertama di Inggris yang melakukannya, meskipun laba ini kemudian menurun tajam.

Marks bertemu Isaac Jowitt Dewhirst pada tahun 1884 ketika keduanya sedang mencari pekerjaan. Dewhirst kemudian memberi Marks pinjaman £5, yang dia manfaatkan untuk membuka Penny Bazaar di Pasar Kirkgate Leeds. Plus, Dewhirst mengajari Marks sedikit bahasa Inggris. Thomas Spencer, kasir Dewhirst, membantu Marks mengembangkan keterampilan bahasa Inggrisnya bersama Agnes, istri kedua Dewhirst.

Pada tahun 1894, Marks membujuk Spencer untuk bergabung dengannya sebagai mitra bisnis setelah membeli kios di Pasar Leeds. Marks pindah ke Pasar Birkenhead pada tahun 1901 dan menggabungkan perusahaannya dengan Spencer di sana. Keduanya memperoleh kios 11 dan 12 di lorong tengah pasar pada tahun 1903, dan mereka mendirikan Penny Bazaar di sana. Pada 24 Februari 1923, Marks & Spencer akhirnya meninggalkan Birkenhead Market. Kemudian, Tom

Spencer dan Michael Marks memindahkan Penny Bazaar Leeds ke 20 Cheetham Hill Road di Manchester. Selain itu, keduanya mendirikan stan di beberapa situs Inggris barat daya.

a) Visi Perusahaan

Menjadi Perusahaan pemasaran ritel terkemuka di Indonesia untuk merek–merek gaya hidup dan produk – produk berkualitas ternama.

b) Misi Perusahaan

Perusahaan berupaya keras memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan akan kebutuhan gaya hidup yang sehat dan memuaskan pelanggan dengan menyediakan produk-produk yang berkualitas.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang teori kinerja karyawan mengatakan hubungan antara kinerja karyawan dengan komunikasi dan motivasi mempunyai keterikatan. Seorang atasan mengarahkan bawahannya sesuai dengan organisasi. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Diwan (2019:27) menyatakan bahwa “Manajemen komunikasi adalah proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengaturan aspek-aspek komunikasi. .

Adapun masalah kinerja karyawan terjadi di *Outlet Marks & Spencer* adalah pimpinan merasa bahwa kuantitas dan kualitas output yang dihasilkan oleh karyawan di perusahaan tersebut dirasa masih jauh dari target yang ditentukan perusahaan sehingga pimpinan mengambil sikap untuk menambah jam operasional kerja yang dijadikan sebagai loyalitas karyawan untuk mencapai target perusahaan, serta kurangnya pemberian informasi kepada

konsumen/pelanggan tentang bagaimana dan dimana konsumen bisa membeli, termasuk lokasi dan metode pembayaran yang digunakan, Belum lagi sikap kooperatif yang tidak baik diantara karyawan dalam bekerja sama sebagai tim.

Tabel 1.1

Pencapaian Target Penjualan Karyawan Pertahun (2020-2023)

Tahun	Penjualan		Selisih	Presentase pencapaian	
	Target	Jumlah barang terjual			Jumlah
2020	74.500.000.000	224.751	56.725.076.675	17.774.923.325	76,14%
2021	28.500.000.000	127.105	17.000.000.000	11.500.000.000	59,00%
2022	57.200.000.000	164.724	43.610.790.519	13.589.209.481	76,24%

Berdasarkan data tabel diatas pencapaian target pada tahun 2020 sebesar 56.725.076.675 dan hanya mencapai 76,14% dari target yang ditetapkan. Tahun 2021 pencapaian target sebesar 17.000.000.000 dan hanya mencapai 59,00% dari target yang ditetapkan. Namun pada tahun 2022 pencapaian target mengalami kenaikan menjadi 43.610.790.519 yang mampu mencapai sebesar 76,24%.

Untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai komunikasi pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta Pusat, peneliti menyajikan tabel yang berisi data pencapaian komunikasi kerja karyawan *Outlet Marks & Spencer*. Komunikasi yang setiap hari dipakai pada *Outlet Marks & Spencer* yaitu dengan menggunakan *Whatsapp* Grup untuk *handover* pekerjaan dan untuk menyampaikan informasi-informasi penting yang diberikan dari atasan kepada karyawan, maupun dari karyawan kepada atasan, dan juga dari karyawan antar karyawan lainnya. Namun sering terjadinya komunikasi yang kurang baik pada *Outlet Marks & Spencer* yaitu sering terjadinya *Miss Communication* dari atasan kepada karyawan, dari karyawan kepada atasan dan maupun dari karyawan antar karyawan lainnya. Setiap bulannya untuk *schedule* karyawan selalu dibuat oleh atasan dengan maksimal dan bijaksana, karena agar tidak terjadinya bentrok *schedule* antar sesama karyawan, walaupun ada perubahan *schedule* harus di komunikasikan terlebih dahulu kepada atasan. Untuk shiftingnya dibagi menjadi 3 *shift*, yaitu:

1. *Early Shift* : Pagi hari jam 10.00 – 17.00 WIB
2. *Middle Shift* : Siang hari jam 12.00 – 20.00 WIB
3. *Late Shift* : Sore hari jam 14.00 – 22.00 WIB

Karyawan sering berkomunikasi satu sama lain tentang masalah yang berhubungan dengan pekerjaan atau urusan sosial. Ini dikenal sebagai komunikasi antar karyawan. Jenis komunikasi ini sangat penting bagi sebuah bisnis karena dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses kerja serta kedekatan dan

kedekatan hubungan antar karyawan.

komunikasi antara manajer dan staf, khususnya komunikasi aliran informasi ke bawah semacam ini. karena fakta bahwa itu dilakukan dari tingkat tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Misalnya, manajer meminta staf untuk meningkatkan kinerja, menginformasikan promosi toko bulanan kepada staf, dan berbagi jam kerja atau rencana shift dengan staf. Manajer juga dapat memperbarui kebijakan atau persyaratan SOP bisnis yang dikomunikasikan kepada bawahan.

Pada Outlet *Marks & Spencer*, atasan selalu mengadakan pengarahan sebelum memulai aktivitas kerja. Hal ini memungkinkan mereka untuk mendistribusikan informasi penting dan memberikan instruksi kepada semua karyawan tentang kebijakan, sasaran, dan strategi, serta tugas baru seperti memberi tahu anggota staf tentang penjualan dan promosi mendatang yang akan dijalankan di toko. Untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan moral di antara semua anggota tim atau karyawan, tim dapat memulai aktivitas kerja dengan cara yang lebih terstruktur dengan melakukan hal ini.

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Komunikasi

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SETUJU		TIDAKSETUJU	
		TOTAL	%	TOTAL	%
1.	Saya dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh pimpinan/atasan	29	96,67%	1	3,33%

2.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kemampuan saya	26	86,67%	4	13,33%
3.	Saya melakukan pekerjaan dengan teliti dan cermat dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan perusahaan	30	100,00%	0	0,00%
4.	Saya mampu melakukan pekerjaan individu maupun dengan bekerja sama dalam tim dengan baik	29	96,67%	1	3,33%

Berdasarkan tabel pra-survei 1.2, terlihat jelas bahwa komunikasi di outlet *Marks & Spencer* terkait dengan masalah pada pernyataan nomor 3, yaitu bahwa sebagian besar karyawan masih belum mampu menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja atau karyawan lainnya. Guna meningkatkan pengembangan hubungan positif antar rekan kerja, gerai *Marks & Spencer* harus dapat saling mendengarkan saat atasan dan bawahan berinteraksi, serta menumbuhkan rasa saling menghormati, berbagi informasi tentang tempat kerja, dan bantuan saat tugas sulit untuk menyelesaikan.

Pelatihan adalah elemen lain yang mempengaruhi efektivitas karyawan. Kinerja yang buruk ditangani dalam proses pelatihan dengan cara yang memperbaikinya. Sehingga anggota staf yang mengikuti pelatihan dapat menyelesaikan tugas yang telah menunggu dengan baik. Menurut Sutrisno (2019), pelatihan bertujuan untuk membekali siswa dengan keterampilan dan pengetahuan terkait pekerjaan yang diperlukan untuk menggunakan alat secara aman.

Menurut Rachmawati (2018), "Pelatihan adalah suatu lingkungan bagi

karyawan dimana mereka mempelajari sikap dan proses yang melarung pengetahuan dan keterampilan tertentu, agar karyawan lebih terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan lebih baik, sesuai standar yang dipersyaratkan.” Setelah karyawan ditempatkan dan ditugaskan sesuai dengan bidangnya, proses pelatihan dapat sesekali diberikan.

Proses penyampaian, peningkatan, dan pembentukan etos kerja, disiplin, dan produktivitas untuk kemampuan tertentu dan sesuai dengan pekerjaannya dikenal dengan istilah pelatihan kerja. Di Outlet *Marks & Spencer*, karyawan dapat menerima pelatihan kerja di berbagai bidang, termasuk kursus penyegaran pengetahuan produk, pelatihan penanganan layanan pelanggan, pelatihan akademi produk, pelatihan perilaku, pelatihan melayani dengan hati.

Salah satu pelatihan yang ada pada outlet *Marks & Spencer* yaitu pelatihan pengenalan produk baru yang diberikan kepada karyawan oleh atasan, agar karyawan dapat memahami dan menguasai product knowledge dari produk baru tersebut, karena untuk memudahkan karyawan dalam hal menangani atau melayani pelanggan di toko, serta meningkatkan kepercayaan diri karyawan. Selain itu, manajer melatih anggota staf mereka dalam Remarkable Service & Selling dengan tujuan membantu mereka menangani atau melayani pelanggan dengan baik dengan cara yang ramah, membantu pelanggan menemukan apa yang mereka butuhkan dan inginkan saat berbelanja di Outlet *Marks & Spencer*, serta mencegah dan mengurangi terjadinya keluhan dari pelanggan.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Pelatihan

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SETUJU		TIDAK SETUJU	
		TOTAL	%	TOTAL	%
1.	Perusahaan memberikan materi pelatihan yang diberikan sesuai kebutuhan pekerjaan.	25	83,33%	5	16,67%
2.	Metode pelatihan yang diberikan perusahaan sangat menarik	26	86,67%	4	13,33%
3.	Pelatihan yang diberikan perusahaan dapat menarik saudara/i untuk mengikuti pelatihan	28	93,33%	2	6,67%
4.	Pelatihan dapat memotivasi karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi	27	90,00%	3	10,00%

Berdasarkan tabel pra survey 1.3 dapat dilihat bahwa Pelatihan pada *Outlet Marks & Spencer* terdapat adanya masalah dalam pernyataan nomor 1 masih banyak karyawan yang belum dapat memahami isi materi yang diberikan oleh perusahaan karena tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, dan pernyataan nomor 2 metode pelatihan yang diberikan masih kurang menarik sehingga ini menjadi suatu fenomena masalah yang harus diteliti.

Outlet Marks & Spencer harus dapat meningkatkan Pelatihan terhadap karyawan dengan baik karena agar para karyawan dapat menambah pengetahuan

dan keterampilan dibidangnya, meningkatkan rasa percaya diri, meningkatkan kepuasan kerja dan dapat memahami pekerjaan dan budaya kerja diperusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Promosi Jabatan. Menurut Firmansyah (2019:79) “Promosi jabatan adalah pembagian wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan lebih tinggi di dalam suatu organisasi yang menuntut hak, status dan pembaharuan semakin besar.

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey Promosi Jabatan

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SETUJU		TIDAK SETUJU	
		TOTAL	%	TOTAL	%
1.	Masa kerja dijadikan pertimbangan dalam melakukan promosi jabatan	27	90,00%	3	10.00%
2.	Saya selalu mementingkan pekerjaan diatas kepentingan pribadi saya	25	83.33%	5	16.67%
3.	Saya selalu memberikan yang terbaik untuk memajukan tempat kerja saya	22	73.33%	8	26.67%
4.	Pencapaian prestasi kerja menjadi salah satu pertimbangan dalam promosi jabatan	30	100.00%	0	0,00%

Berdasarkan tabel pra survey 1.4 dapat dilihat bahwa Promosi Jabatan pada *Outlet Marks & Spencer* terdapat adanya masalah dalam pernyataan nomor 3 masih banyak karyawan yang belum dapat memberikan yang terbaik untuk memajukan perusahaan dan untuk pernyataan nomor 2 karyawan selalu mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan pekerjaan saat ditempat kerja sehingga ini menjadi suatu fenomena yang harus diteliti.

Promosi Jabatan pada *Outlet Marks&Spencer* yaitu terdiri dari *Sales Assistant (SA)*, *Cashier (CA)*, *Senior Sales Assistant (SSA)*, *Display Assistant (DA)*, *Assistant Supervisor*, *Supervisor*, dan *Store Manager*.

1) *Sales Assistant (SA)* adalah Seseorang yang bekerja di toko untuk membantu klien dikenal sebagai asisten penjualan (SA). Perwakilan penjualan dapat menawarkan bantuan langsung dengan menguraikan semuanya mulai dari detail produk hingga opsi pembayaran. Rekan penjualan akan berinteraksi langsung dengan pelanggan sebagai wajah toko atau perusahaan. Manajer toko atau pemberi kerja akan menerima laporan langsung dari asisten penjualan.

2) *Senior Sales Assistant (SSA)* adalah Seseorang yang bertugas mengelola toko atau retail secara langsung. Pekerjaannya yaitu harus dapat membantu operasi rutin toko sebagai kasir cadangan, dapat bekerja dengan target, dan membantu membackup pekerjaan manajer apabila sedang tidak ada ditoko.

3) *Cashier (CA)* adalah Seseorang yang bertanggung jawab menangani transaksi dan melacak pembayaran seperti uang tunai atau giro dikenal sebagai kasir (CA). Sebelum barang ditransaksikan, kasir harus menginput data penjualan, mencatat data penjualan, dan memeriksa barang yang akan dilakukan pembayaran.

4) *Display Assistant (DA)* adalah Seseorang yang mengatur barang penjualan yang baru datang di toko sehingga dapat ditampilkan dengan cara yang menarik minat pelanggan dan membantu toko memenuhi target penjualannya dengan cara mendisplay barang tersebut pada *Manequin* maupun dipintun masuk toko.

5) *Assistant Supervisor* adalah Seseorang yang membantu dalam mengatur dan memotivasi karyawan perusahaan. Membantu supervisor bekerja di berbagai

industri, mulai dari strategi pemasaran secara online hingga penjualan barang ditoko. Dan juga bertugas untuk melatih karyawan baru, dan membimbing karyawan lama yang sudah ada, dan mengevaluasi kinerja kerja mereka.

6) *Supervisor* adalah Seseorang yang memiliki wewenang untuk mengelola dan mengawasi bagaimana tugas-tugas dilakukan dalam suatu organisasi. Biasanya, setiap supervisor dalam suatu perusahaan memiliki tingkat kewenangan yang bervariasi. Tanggung jawab utama untuk memastikan bahwa proses produksi dan output barang penjualan sudah memenuhi syarat dan ketentuan perusahaan.

7) *Store Manager* adalah Seseorang yang sering dijumpai pada perusahaan retail dengan etalase fisik adalah store manager. Dapat memanfaatkan pengawasan dengan ketat kepada seluruh karyawan, manajemen, dan bertanggung jawab penuh dalam pengoperasian toko. Tentunya, memastikan target penjualan dapat terpenuhi adalah tujuan utamanya. manajer toko juga berperan penting dalam memastikan bahwa semua pekerja toko atau ritel, seperti kasir, staff pelayanan, dan staff keamanan, menyediakan pelayanan kepada pelanggan.

Jadi Promosi Jabatan yang ada pada *Outlet Marks & Spencer* yaitu apabila seorang karyawan telah mengikuti pelatihan kerja dan sudah melewati test dan sudah mampu menguasai semuanya dapat mengembangkan kariernya dengan dipromosikan jabatannya agar dapat naik jabatan dan tidak monoton di satu jabatan saja.

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **Pengaruh Komunikasi, Pelatihan, dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan Outlet Marks**

& Spencer di Jakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah Komunikasi, Pelatihan dan Promosi Jabatan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta?
3. Apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta?
4. Apakah Promosi Jabatan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Komunikasi, Pelatihan, dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta.

- c. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan pada *Outlet Marks & Spencer* di Jakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah Komunikasi, Pelatihan, Promosi Jabatan yang nantinya akan menjadikan masukan bagi perusahaan agar dapat memecahkan suatu masalah khususnya pada bidang Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literature untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh Komunikasi, Pelatihan, dan Promosi Jabatan terhadap kinerja karyawan.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi.