

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di bidang ekonomi semakin hari semakin ketat dalam persaingan dan mengharuskan perusahaan untuk mengembangkan segala potensi yang ada di dalam perusahaannya untuk terus berinovasi, terutama dibidang sumber daya manusia. Untuk mendukung persaingan, perusahaan harus mengoptimalkan bidang sumber daya manusia. Dalam sebuah perusahaan aset terpenting dibidang sumber daya manusia adalah karyawan, karena karyawan berperan aktif dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan suatu perusahaan. Agar mencapai puncak keberhasilan suatu perusahaan harus memiliki karyawan dengan kinerja yang baik.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam sebuah Perusahaan untuk pelaksanaan tugas diberbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran .kinerja atau performa karyawan yang bagus akan dibandingkan dengan hasil baik dalam perkembangan suatu perusahaan. Sebaliknya kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula didalam suatu perusahaan. Hasil performa ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Suatu organisasi atau perusahaan dalam hal ini perlu memantau kinerja setiap karyawannya apakah mereka sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai harapan. Penilaian kinerja ini sangat penting untuk menentukan apakah perusahaan akan terus melakukan kerja sama dengan karyawan jika kinerjanya baik. Kesulitan yang dihadapi karyawan bagaimana menciptakan organisasi yang semakin efisien, efektif, dan produktif. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan. Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.

Kinerja yang baik dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena pada setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda. Perusahaan mengharapkan karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya agar dapat memberikan suatu keberhasilan perusahaan. Perusahaan harus memberikan sebuah Pelatihan dan Motivasi.

Berikut ini adalah data kinerja karyawan selama 2 (dua) tahun terakhir pada PT. Singapore Experience sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja Karyawan Periode 2020-2021 Pada PT.
Singapore Experience

No	Unsur-Unsur	2020		2021	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Kesetiaan	90	Sangat Baik	85	Baik
2	Kerjasama	84	Baik	70	Cukup
3	Tanggung Jawab	87	Baik	74	Cukup
4	Kerapihan	82	Baik	72	Cukup
5	Kepemimpinan	92	Sangat Baik	74	Cukup
6	Kejujuran	87	Baik	83	Baik
7	Kemampuan	80	Baik	76	Baik
8	Kualitas	82	Baik	70	Cukup
Jumlah		684		604	
Rata-Rata		85.5	Baik	75.5	Cukup

Sumber: Data Buku Penilaian kinerja PT. Singapore Experience

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan pada PT. Singapore Experience sudah baik pada tahun 2020, namun tingkat kinerja karyawan mengalami penurunan pada tahun 2021 dengan nilai rata-rata 75,5. Penurunan terlihat pada unsur kerjasama, tanggung jawab, kerapihan, kepemimpinan, dan kualitas. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat memenuhi tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja ada beberapa aspek yang harus diperhatikan seperti pelatihan, komunikasi dan beban kerja.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan oleh penelitian diperoleh pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Tabel Hasil Pra Survei Kineja karyawan di PT. Singapore Eksperience

Pernyataan	Hasil		
	Setuju	Tidak Sejutu	Jumlah Sampel
1. Saya memiliki jumlah kerja melebihi karyawan lain.	5	15	20
2. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.	12	8	20
3. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	15	5	20
4. Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.	16	4	20
5. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang ditetapkan atasan.	7	13	20

Dari indikasi pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa adanya fenomena karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang sudah ditentukan, hal ini berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan.

PT. Singapore Experience bergerak dibidang penyediaan jasa travel dan pembuatan visa. Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. Singapore Experience

sering dihadapkan dengan berbagai masalah sehingga sangat mungkin untuk mengalami penurunan kinerja terhadap pekerjaannya. Masalah tersebut dapat terjadi karena adanya serangkaian tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan, keterbatasan waktu, adanya konflik peran, hubungan yang kurang harmonis dengan rekan kerja, kurangnya motivasi pada karyawan yang kurang sesuai dan hal lain yang dapat membuat seseorang merasa tertekan sehingga secara potensial dapat memicu timbulnya beban kerja pada karyawan.

Kebijakan di PT. Singapore Experience dengan hari kerja antara Senin – Jumat, sehingga untuk karyawan yang bekerja pada hari Sabtu dan Minggu dianggap lembur namun tidak mendapatkan uang lembur. Ketika pekerjaan di perusahaan menumpuk, tidak menutup kemungkinan karyawan diminta untuk lembur pada hari Sabtu dan Minggu. Banyaknya tuntutan kerja dan beban kerja yang diterima oleh karyawan PT. Singapore Experience membuat karyawan menjadi tertekan. Banyaknya beban kerja yang diterima karyawan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Persoalan kinerja karyawan akan dapat terlaksana dan terpenuhi apabila beberapa variabel yang mempengaruhi mendukung, salah satunya adalah beban kerja. Beban kerja sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu masalah untuk mengukur keberhasilan dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan. Tanpa ukuran yang valid dan reliable dari aspek kritis

pelatihan, maka pernyataan tentang dampak beban kerja pada kinerja karyawan akan terus berdasarkan pada spekulasi, observasi personal dan studi kasus.

Tabel 1.3

Tabel Hasil Pra Survei Pelatihan di PT. Singapore Eksperience

Pernyataan	Hasil		
	Setuju	Tidak Sejuju	Jumlah Sampel
1. Materi mudah mengerti.	13	7	20
2. Metode penyajian dalam pelatihan telah sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan.	9	11	20
3. Pelatih menyampaikan contoh yang terjadi diperusahaan.	15	5	20
4. Metode pelatihan yang diberikan perusahaan menarik.	18	2	20
5. Pelatihan yang diselenggarakan memiliki sasaran yang jelas dan bermanfaat.	8	12	20

Dari hasil tabel 1.3 prasurvei oleh peneliti yang dilihat fenomena materi yang disampaikan tidak dibutuhkan oleh karyawan dan tidak terdapat sasaran yang jelas bagi karyawan.

Pada umumnya setiap organisasi sering terjadi kesenjangan antara kebutuhan akan promosi tenaga kerja yang diharapkan oleh organisasi dengan kemampuan tenaga kerja dalam merespon kebutuhan, organisasi perlu melakukan suatu upaya untuk menjembatani kesenjangan ini. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan/organisasi yaitu dengan pelatihan. Melalui program pelatihan diharapkan seluruh potensi yang dimiliki dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan perusahaan atau setidaknya mendekati apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Pelatihan menurut Rivai & Sagala (2014) adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai yang berorientasi dalam pelaksanaan pekerjaan saat ini agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang saya lakukan dengan Apriliani Ayu Setya Ningrum (HRD Manager PT. Singapore Eksperience): Karyawan PT. Singapore Eksperience memiliki kelemahan, yaitu beberapa karyawan yang tidak menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris sebagai bahasa internasional oleh karena itu PT. Singapore Eksperience memiliki karyawan khusus yaitu Translator untuk media mentranslate dan itu membutuhkan biaya dan memakan waktu yang cukup banyak, oleh karena itu PT. Singapore Eksperience sangat membutuhkan seorang trainer yang membantu

untuk terus memotivasi karyawannya agar bisa terus belajar bahasa asing yang akan memenuhi kebutuhan karyawan di PT. Singapore Experience.

Tabel 1.4

Tabel Hasil Pra Survei Komunikasi di PT. Singapore Eksperience

Pernyataan	Hasil		
	Setuju	Tidak Sejuju	Jumlah Sampel
1. Saya berkomunikasi dengan baik tanpa ada hambatan.	5	15	20
2. Saya memahami dengan baik informasi tugas yang diberikan.	10	10	20
3. Saya memilih kata yang tepat sehingga mudah dipahami dalam penyampaian.	14	6	20
4. Saya mudah mengerti saat mendapati informasi dengan penyampaian kata yang jelas.	17	3	20
5. Saya tidak kesulitan jika tugas dikomunikasikan dengan baik.	18	2	20

Dari hasil tabel 1.4 prasurvei oleh peneliti yang dilihat fenomena kurangnya pemahaman berkomunikasi yang disampaikan kepada karyawan mengakibatkan tugas yang tidak sesuai.

Mempunyai direktur dan manajer orang asing dengan kemampuan bahasa Indonesia yang tidak sempurna sering membuat kesalahpahaman dalam berkomunikasi dan tentu membuat informasi tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini jelas mengganggu jalannya operasional perusahaan. Karyawan PT Singapore Eksperience menjadi sulit menerima tugas yang tidak dimengerti karena adanya masalah dalam penyampaian informasi tersebut. Selain itu, karyawan menjadi sulit untuk menyampaikan pendapatnya kepada atasan tentang apa yang menjadi keluhan kesal mereka. Hal ini dapat mengurangi kinerja karyawan.

Komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja. Hubungan antara rekan kerja ataupun dengan pimpinan dan bawahannya akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Singapore Experience. Dengan adanya komunikasi yang baik akan tercipta suasana kerja yang lebih baik sehingga mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 1.5

Tabel Hasil Pra Survei Beban Kerja di PT. Singapore Eksperience

Pernyataan	Hasil		
	Setuju	Tidak Sejutu	Jumlah Sampel
1. Saya masih menyelesaikan tugas ketika jam istirahat.	7	13	20
2. Saya diberikan waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan saya.	6	14	20
3. Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan system kerja.	15	5	20
4. Saya bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan	17	3	20
5. Saya senang melakukan pekerjaan apapun yang diberikan.	14	4	20

Dari hasil tabel 1.5 prasurvei oleh peneliti yang dilihat fenomena kurangnya perhatian terhadap tugas yang diberikan oleh karyawan sehingga karyawan masih ada yang bekerja di luar jam kerja sehingga kurang menyelesaikan tugas tepat waktu.

Perubahan peraturan yang diterapkan PT. Singapore Experience, mempengaruhi kinerja karyawan juga. Perubahan peraturan tersebut antara lain karyawan diharuskan sudah berada dikantor jam 08:00, apabila ada karyawan

yang terlambat diberikan sanksi berupa pemotongan gaji. Selain itu, bagi karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan juga diberi sanksi pemotongan gaji. Karyawan setiap hari harus menggunakan seragam kerja baik untuk karyawan bagian administrasi atau karyawan yang berkerja dilapangan apabila ada yang melanggar akan mendapat teguran dan pemotongan gaji. Hal ini jelas memberatkan karyawan dan dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut.

Hal tersebut dirasakan oleh karyawan PT. Singapore Experience, dimana karyawan dituntut untuk bekerja di luar jam kerja normal guna mengejar target pekerjaan. PT. Singapore Eksperience menerapkan jam kerja dari jam 08:00-17:30. Dimana jam kerja normal yang dianjurkan 8 jam, overtime dengan bekerja 9 jam membuat karyawan mengerjakan lebih banyak pekerjaan. Selain itu, karyawan sering dihadapi dengan masalah eksternal yang tak terduga sehingga karyawan yang kurang memiliki kemampuan dan pengalaman harus tetap mempertanggungjawabkan pekerjaannya.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu yang tertentu (Menpan: 2010). Untuk meningkatkan kinerja karyawan yang perlu diperhatikan adalah beban kerja. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan fisik maupun mental seperti sakit kepala, emosi. Apabila karyawan diberikan beban kerja yang terlalu berat maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan itu sendiri yang menjadi tidak efektif dan efisien.

Beban kerja yang terjadi disebabkan dengan adanya tuntutan tugas dari perusahaan dalam pencapaian target yang terus meningkat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga jam pulang karyawan yang tidak menentu, jam kerja normal karyawan adalah jam 08.00-17.00, sedangkan ada beberapa karyawan yang mengaku sering pulang melewati jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan, Beban kerja yang tidak sesuai akan menimbulkan stress kerja terhadap karyawan, hal ini akan berdampak terhadap kinerja karyawan.

Beberapa Penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

Tabel 1.6
Ringkasan *Research Gap*

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Erni Sukmawati, Sri Langgeng Ratnasari, Zulkifli (2020)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan	Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Karakteristik Individu, Kinerja Karyawan	Komunikasi Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja karyawan, Pelatihan Secara Parsial Berpengaruh Negatif dan Signifikan Terhadap Kinerja karyawan.
2	Welly Hartono, Merta Kusuma (2020)	Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Pt.Sembilan Pilar Utama) 1	Beban Kerja Dan Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan	Hasil Penelitian Dapat Disimpulkan Bahwa Persepsi Responden Tentang Beban Kerja Secara Simultan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan. Secara Parsial Ke Dua Variabel Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

Sumber: <https://Scholar.google.com>

Berdasarkan fenomena masalah dan masih adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Singapore Experience.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelatihan, Komunikasi, dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Singapore Experience?
2. Apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karayawan PT. Singapore Experience?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Singapore Experience?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Singapore Experience?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan dan membuktikan pegetahuan ilmu-ilmu teoritis yang dipelajari dibangku kuliah dan diaplikasikan pada dunia kerja.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan (X_1) Komunikasi (X_2) dan Beban Kerja (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Singapore Experience.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Singapore Experience.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Singapore Experience.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Singapore Experience.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai factor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pelatihan, komunikasi, beban kerja yang kemudian dapat menjadi pedoman bagi perusahaan agar dapat memecahkan masalah perusahaan terutama dibidang Sumber Daya Manusia, dan dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran, yang akan berguna untuk pembuatan di masa sekarang maupun masa mendatang.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki variabel yang terikat dengan bidang ini.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bentuk pengaplikasian dan pengimplementasian dari hasil studi selama ini dalam kehidupan nyata khususnya di dunia bisnis. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang permasalahan-permasalahan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia yang dihadapi oleh perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi pedoman peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang. Dan bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

