

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia dan penanganannya merupakan masalah yang sering dihadapi oleh bangsa Indonesia, tantangan sesungguhnya ialah bagaimana kita dapat menciptakan Sumber Daya Manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi di perusahaan (Hasibuan, 2014: 17). Organisasi diperusahaan sangatlah penting berguna untuk memberikan kondisi lingkungan yang membuat karyawan merasa nyaman pada saat bekerja sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan akan membentuk sikap dan perilaku sesuai dengan misi pada perusahaan. Dengan demikian sebuah organisasi diperusahaan harus mampu menciptakan pimpinan yang bisa bekerjasama dengan karyawan dan mengarahkan tujuan secara efektif sehingga karyawan akan merasakan bahwa tujuan tersebut merupakan tujuan bersama didalam perusahaan.

Setiap perusahaan mengharapkan memiliki karyawan yang dapat memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten sangat dibutuhkan bagi perusahaan agar bisnis yang dilakukan perusahaan dapat bersaing dengan berbagai tantangan yang ada pada masa sekarang maupun masa yang akan datang. Peningkatan kualitas sumber daya manusia salah satunya diukur dari segi komunikasi karyawan dalam bekerja.

Berkomunikasi yang baik adalah faktor penentu keberhasilan dalam tercapainya suatu tujuan. Kinerja perusahaan akan terwujud apabila suatu perusahaan dapat melakukan komunikasi yang baik dengan karyawan, sehingga tidak menimbulkan miss communication didalamnya saat berkomunikasi secara langsung akan timbal balik pada masing-masing karyawan. Timbal bisa saja berupa perintah, saran, pendapat dan kritik. Sugandha (2015) dalam Sutrisno (2010: 49) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Hal lain yang terpenting dalam organisasi adalah motivasi.

Motivasi ialah rangsangan keinginan dan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2014: 216). Perusahaan harus bisa untuk memotivasi karyawannya agar melaksanakan tugas dan pekerjaannya, karena motivasi kerja karyawan dapat mendorong semangat kerja karyawan agar mau bekerja keras serta mampu dan terampil sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Motivasi harus dilakukan sebagai hal untuk mendukung dan menyebabkan karyawan agar mau bekerja dengan giat serta mencapai hasil yang optimal. Karyawan merupakan asset penting bagi perusahaan, dimana setiap perusahaan pasti menginginkan karyawan yang berpotensi tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan akan melakukan berbagai hal untuk menghasilkan karyawan yang berkompeten, salah satunya yaitu dengan melakukan pelatihan kerja pada karyawan.

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas (Supatmi dalam Mangkunegara, 2012:50). Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas karyawan di dalam suatu organisasi yaitu dengan memberi program pelatihan kerja yang diharapkan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Sebagai mana yang telah diprogramkan oleh PT. Citraraya Mandiri Motor yaitu dengan melakukan pelatihan kerja kepada karyawan untuk menambah pemahaman, pengetahuan dan kemampuan karyawan di segala bidang.

PT. Citraraya Mandiri Motor biasa disebut dengan Honda Citra Cakra (HCC) diresmikan pada tanggal 31 Mei 2011, Honda Citra Cakra merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang otomotif. HCC yaitu dealer Honda ke-88 di bawah PT. Honda Prospect Motor (HPM) dan merupakan diler ke-13 di wilayah Jatim, Bali, dan Nusa Tenggara. PT. Citraraya Mandiri Motor ini juga menyediakan jasa layanan 3S (Sales, Service dan Spareparts) yang terletak di kota surabaya.

Berdasarkan kondisi nyata di lapangan saat melakukan penelitian di perusahaan PT. Citraraya Mandiri Motor masih ada permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, yaitu kurang efektifnya kegiatan komunikasi di perusahaan tersebut, sehingga karyawan tidak bekerja secara optimal, seperti kurangnya bertindak cepat dalam penyelesaian tugas, sering melimpahkan pekerjaannya kepada karyawan lain, kurang sigap dan kurang inisiatif dalam bekerja. Selain itu, terjadi penurunan semangat kerja sehingga karyawan sering

mengalami ketidaktepatan waktu didalam menyelesaikan service kendaraan. Selain dua faktor tersebut, pelatihan kerja yang hanya didasarkan pada materi tanpa adanya praktek disinyalir juga memberikan kontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Service PT. Citraraya Mandiri Motor di Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian adalah :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Citraraya Mandiri Motor ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Citraraya Mandiri Motor ?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Citraraya Mandiri Motor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Citraraya Mandiri Motor.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Citraraya Mandiri Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Citraraya Mandiri Motor.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Teoritis**

#### **a. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya agar berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

#### **b. Bagi Pihak Lain**

Sebagai tambahan informasi serta bahan evaluasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **2. Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman serta penerapan teori yang di dapat selama menempuh studi perkuliahan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan didalam menetapkan kebijakan terkait permasalahan dengan kinerja karyawan.

