

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi yang sedang berkembang ini, sumber daya manusia merupakan faktor penting yang dimiliki perusahaan pada masa pandemi saat ini. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah kinerja para tenaga kerja yang dimiliki perusahaan. Keunggulan sebuah perusahaan dilihat dari tenaga kerja yang memiliki kemampuan, pengetahuan akan kompetensinya dan *attitude* yang baik. Faktor tenaga kerja merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan perusahaan supaya bisa bekerja efektif, efisien dan produktif. Sumber daya manusia adalah sebuah sumber daya yang sangat diperlukan dalam perusahaan dikarenakan tiap individu yang mempunyai sifat, pemikiran, dan perilaku berbeda-beda, oleh karena itu perusahaan memerlukan manajemen yang efektif dan efisien untuk mengelolanya agar setiap individu selaras mempunyai tujuan yang sama sesuai visi dan misi perusahaan. Saat masa pandemi sekarang persaingan perusahaan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk melaksanakan segala aktivitas operasional dengan cara yang efektif dan efisien agar mampu mempertahankan eksistensinya pada persaingan perusahaan sekarang (Ardiansyah, 2016).

Dengan demikian saat ini, semua perusahaan terus bersaing untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal pada ketatnya persaingan perusahaan. Dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diemban, semua karyawan diharapkan mampu memberikan kinerja terbaiknya, karena jika kinerja karyawan yang ditampilkan tidak maksimal, perusahaan akan gagal mencapai tujuan. (Hidayat, 2021). Kinerja karyawan adalah suatu standar untuk menunjukkan perkembangan perusahaan dari pencapaian kinerja karyawan dalam mewujudkan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan oleh organisasi ataupun perusahaan (Junaidi, 2018). Tinggi rendahnya kualitas kinerja karyawan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja

karyawan yang baik akan memiliki garis lurus dengan hasil dalam kemajuan suatu perusahaan, sebaliknya kinerja yang buruk memiliki dampak garis turun yang akibatnya buruk pada kemajuan perusahaan (Hidayat, 2021).

Dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja, perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawannya dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Pelatihan merupakan suatu aktivitas dalam membantu pegawai baru ataupun senior dalam memahami suatu pengetahuan baru praktis dan implementasinya, untuk meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam memperoleh tujuan (Leatemia, 2018). Pelatihan penting bagi karyawan baru ataupun karyawan senior dalam membantu tugas pekerjaan dan tanggung jawab oleh perusahaan. Memberikan pelatihan yang baik akan memberikan kualitas kinerja yang baik pula, ada beberapa faktor dalam memberikan pelatihan yang baik ialah metode pelatihan dan materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam menunjang kerjanya. Jika program pelatihan berjalan baik, manfaatnya akan memberikan kualitas kinerja yang tinggi nantinya menjadi jembatan bagi karyawan dalam melanjutkan karir kedepannya di perusahaan.

Selain pelatihan kerja, komunikasi juga sangat penting dalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Komunikasi yang baik akan membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang di bebankan. Komunikasi berfungsi penting dalam membentuk hubungan dalam organisasi yang efektif dan efisien serta untuk memperoleh target kinerja perusahaan (Masrurrotin et al, 2021). Jika komunikasi dalam perusahaan efektif dan efisien akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya, sebaliknya tanpa adanya komunikasi yang baik maka perusahaan akan sulit dalam mewujudkan tujuannya. Komunikasi yang efektif antar karyawan ataupun kepada pimpinan bergantung pada pemahaman dan keterbukaan yang dibangun diantara kedua belah pihak. Semakin baik pemahaman dan keterbukaan karyawan dengan pimpinan ataupun antar karyawan memberikan motivasi kepada karyawan dalam bekerja dan akan nampak jelas meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lainnya adalah lingkungan kerja, lingkungan kerja merupakan keadaan yang ada disekitar yang mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang di bebaskan oleh organisasi ataupun perusahaan. Lingkungan kondusif akan dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja yang tinggi, dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat mengurangi motivasi dan semangat kerja karyawan (Elizar, 2018). Jika lingkungan kerja diperusahaan kondusif dan nyaman akan memberikan motivasi dan manfaatnya dalam peningkatan kinerja karyawan. Menjadi hal yang penting bagi perusahaan dalam memperhatikan lingkungan kerja di dalam perusahaan secara fisik ataupun *non* fisik. Lingkungan kerja yang memadai dan baik diharapkan bermanfaat pada setiap karyawan akan terdorong untuk bekerja lebih baik, sehingga pada diri karyawan timbul keyakinan bahwa dengan bekerja lebih baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab organisasi maka tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai dan tujuan pribadi juga terpenuhi. Jika lingkungan kerja baik dapat menjadi dorongan karyawan dalam meningkatkan kinerja yang lebih tinggi.

PT. Lexxa Data Indonusa merupakan jenis perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi, yang dimana dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan cermin dari kinerja karyawan yang baik, dari praobservasi yang dilakukan peneliti masih ada permasalahan yang terjadi di PT. Lexxa Data Indonusa pada masa pandemi saat ini, hal ini bertolak belakang dengan nilai budaya yang dianut yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Permasalahan tersebut adalah kinerja karyawan yang masih belum maksimal dibuktikan dengan program pelatihan yang dilakukan belum maksimal disebabkan oleh masih dilakukan sekali pada awal penempatan karyawan dan terhambatnya pelaksanaan pelatihan diakibatkan oleh masa pandemi saat ini, yang menyebabkan beberapa karyawan yang melakukan kesalahan dikarenakan belum memahami tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pada karyawan, di masa pandemi saat ini komunikasi yang terjadi diperusahaan belum efektif antar karyawan yang menyebabkan *misscommunication* dikarenakan pada saat ada masalah atau kendala di shift sebelumnya tidak menginformasikan kepada shift setelahnya yang

menyebabkan kualitas kinerja yang kurang baik dan kesalahan informasi data customer dari admin kepada teknisi yang kurang jelas seperti kesalahan alamat rumah ataupun nama customer menyebabkan keterlambatan pelayanan, dan lingkungan kerja yang belum nyaman disebabkan ruang gerak didalam ruang kerja yang masih sempit dan keamanan yang belum terjaga dengan baik dikarenakan belum adanya satpam yang selalu menjaga 24 jam keamanan di kantor.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Junaidi, 2018) menyatakan bahwa Lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan (Susanti, 2019) diketahui bahwa Pelatihan dan Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2021) komunikasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan serta penelitian (Safira, 2020) membuktikan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan penelitian (Wati, 2021) juga membuktikan bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan menunjukkan hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh pelatihan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian yang tidak konsisten ini menjadi peluang peneliti untuk melakukan penelitian berdasarkan topik tersebut.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian pada PT LEXXA DATA INDONUSA perusahaan *start up* yang masih baru. Peneliti fokus pada permasalahan yang terjadi pada masa pandemic di objek penelitian tersebut dan peneliti menggunakan tiga variabel independen yaitu Pelatihan (X1), Komunikasi (X2), dan Lingkungan Kerja (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja karyawan (Y) dan juga tidak konsisten pada hasil dari ketiga variabel pada penelitian ini yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti topik ini. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, menjadi dasar kuat bagi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Lexxa Data Indonusa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT LEXXA DATA INDONESIA?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT LEXXA DATA INDONESIA?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT LEXXA DATA INDONESIA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT LEXXA DATA INDONESIA.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT LEXXA DATA INDONESIA.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT LEXXA DATA INDONESIA.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan memperkaya wawasan dalam ilmu manajemen sumber daya manusia tentang Pengaruh Pelatihan, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

1). Bagi Perusahaan, Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi pada perusahaan dalam upaya meningkatkan dan

mempertahankan kinerja karyawan melalui Pelatihan, Komunikasi dan Lingkungan kerja

2). Bagi akademik, Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan referensi oleh pihak perpustakaan STIE Malangkececwara dalam bidang sumber daya manusia.

3). Bagi Peneliti yang lain, Diharapkan digunakan sebagai bahan acuan pengetahuan untuk mengadakan penelitian tentang permasalahan sumber daya manusia di masa mendatang dan untuk kebutuhan sesuai dengan topik pembahasannya.