

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan bisnis. Manajemen yang tepat adalah cara yang tepat untuk memajukan usaha bisnis tersebut. Sumber daya manusia (SDM) adalah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal pikiran, tenaga, ketrampilan, emosi, dan sebagainya yang dapat digunakan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasi atau perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sumber daya manusia memiliki potensi untuk berkembang juga memiliki potensi stagnan bahkan mundur dalam setiap perilakunya. Akal, keinginan, ketrampilan dan daya karya jika diarahkan untuk mencapai ke memanfaatkan akan sangat menguntungkan suatu organisasi, kebijakan SDM, harus di integrasikan dengan perencanaan bisnis dan diarahkan untuk memperkuat budaya organisasi, untuk mencapai keunggulan kompetitif, SDM yang efektif dapat dikembangkan dan didorong oleh kebijakan yang konsisten, berdampak munculnya komitmen, akibatnya kemauan karyawan akan berkembang, untuk bertindak lebih fleksibel dalam menyesuaikan dengan kepentingan organisasi untuk meraih keunggulan (Tohardi. 2002:12).

Sumber daya manusia dapat diperlukan untuk tantangan kerja yang kompleks, para karyawan yang dituntut dapat menyelesaikan tugas dengan waktu yang ditentukan, dengan karyawan yang berbagai macam pekerjaan yang ada dengan berbagai kesulitan dan tanggung jawab yang berbeda-beda dimulai dengan kesulitan yang dialami oleh para karyawan dan melaksanakan tugas yang diberikan berbeda-beda. Rahasia umum bahwa kemampuan karyawan dalam perusahaan perlu diperbaharui. Pelatihan karyawan sangat penting bagi perusahaan dilakukan untuk menambah serta mengasah kemampuan setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang semakin hari semakin kompleks dan untuk menjawab persaingan dalam dunia kerja, semakin tinggi motivasi yang dimiliki setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan maka perusahaan kinerja karyawan akan semakin baik, maka akan berpengaruh positif bagi karyawan yang bekerja maupun perusahaan tersebut. Menurut pasal 1 ayat 9 Undang Undang Nomer 13 tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan (Henry. 2006:273). Kemampuan karyawan dalam komunikasi organisasi sangat mempengaruhi motivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Djoko (2011:5), komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi antara

satu antar individu melalui melalui berbagai media yang bertujuan untuk saling bertukar informasi baik komunikasi verbal maupun non verbal untuk mencapai tujuan yang ada. Seorang karyawan apabila mampu berkomunikasi dengan berbagai pihak dengan baik, maka pekerjaan yang dibebankan cenderung lebih lancar dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kesulitan dalam berkomunikasi.

Menurut Kadarisman (2012:2) motivasi adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk dapat berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya. Semangat dalam bekerja lebih giat untuk menyelesaikan pekerjaannya berasal dari motivasi kerja yang tinggi, sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi pula. Begitu pula sebaliknya karyawan akan mudah menyerah, patah semangat dalam bekerja dan akan mengalami banyak kesulitan dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya.

Menurut Anwar (2005:9) kinerja karyawan adalah hasil kualitas kerja seseorang yang dicapai dalam melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tanggung jawabnya dalam kurun waktu tertentu yang ditentukan. Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kreativitas karyawan, kerjasama dalam melaksanakan tugas, ketergantungan, semangat, dan kualitas personal karyawan.

Pelatihan dan komunikasi organisasi bahwa banyak karyawan yang sudah mengikuti pelatihan dalam jangka waktu sebulan sekali yang sesuai dengan pekerjaan masing-masing dan komunikasi organisasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah karyawan yang sudah melakukan pelatihan.

Objek penelitian ini adalah pegawai Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*. Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* salah satu destinasi ini terletak di kota Jember Kecamatan Kencong. Kecamatan Kencong memang sedang menggenjot sektor wisata agar tidak kalah saing dengan keadaan pusat kota. Banyak wisata yang disajikan untuk para pemuda pemudi, anak-anak, dan keluarga untuk mengisi waktu liburannya. Dira *Park* Kencong menyediakan beberapa ruang lingkup untuk para wisatanya tentunya ruang tersebut dapat memanjakan pengunjung yang datang, diantaranya wahana permainan air, *shopping mall*, *cafe* dan *playground*. Kota-kota Indonesia semakin berkembang salah satunya Jember dengan adanya berbagai macam wisata dan pusat pembelanjaan yang banyak, para pengembang bisnis banyak yang mencoba keberuntungan usaha mereka di Jember dengan itu juga membutuhkan karyawan dengan kinerja yang baik yang dapat mengembangkan bisnis.

Berikut ini data kolam renang dan pusat perbelanjaan yang dirangkum dalam Tabel di bawah ini:

Tabel 1.1

Data Destinasi wisata *Waterpark* yang ada di Kabupaten Jember

No	Nama <i>Waterpark</i>	Lokasi
1	Kolam Renang Rembangan	Puncak Rembangan, Kaki Gunung Argopuro Jember
2	Pemandian Kebon Agung	Kebon Agung, Kaliwates.
3	Dira Kencong <i>Waterpark</i>	Jl. Krakatau No, 92, Pd Waluh, Kecamatan Kencong.
4	Dira Ambulu <i>Waterpark</i>	Ambulu
5	Waterboom Niagara	Ambulu
6	Pemandian Patemon	Tanggul
7	Tiara <i>Waterpark</i>	Jl. Kaliurang, Kecamatan Sumpusari.
8	Pemandian Olang Sibutong	Arjasa
9	Kolam Renang Cempaka <i>Hill</i>	Hotel Cempaka Jember
10	<i>Happy Fun 2</i>	Jl. Krakatau No. 42, Kecamatan Kencong

Sumber Data: Internet. www.google.co.id/maps/

Waterpark yang dimiliki Dira Kencong maupun Ambulu sama-sama memiliki fasilitas wahana air dan menyewakan perlengkapan renang, harga cafe dan kebersihan kolam yang dijaga karena berada dalam satu naungan perusahaan.

Tabel 1.2

Data *Shopping Centre* yang ada di Kabupaten Jember

No	Nama <i>Shopping Centre</i>	Lokasi
1.	<i>Golden Market</i>	Jl. Trunojoyo No, 42, Sawahan Cantian, Kepatihan, Kaliwates.
2.	Dira <i>Shopping Centre</i> Balung	Jl. Puger, Krajan Lor, Balung Kulon.
3.	Dira Kencong <i>Shopping Centre</i>	Jl. Karakatau No, 92, Pd Waluh, Kecamatan Kencong.
4.	Lippo Plaza Mall	Jl. Gajah Mada No. 106, Kaliwates.
5.	Roxy Square	Jl. Hayam Wuruk No. 58, Gerdu, Sempusari,

		Kaliwates.
6.	Super Galaxy	Tempurejo.
7.	Larisso Supermarket	Jl. Watu Ulo No. 21, Krajan Ambulu.
8.	Transmart	Gerdu, Sempusari, Kaliwates.
9.	Plasa Senyum Media	Jl. Trunojoyo No. 51, Kauman, Kaliwates.
10.	Pusat Grosir Busana Muslim	Jl. Teuku Umar No. 05, Lingkungan Krajan, Kebonsari, Sumpusari.

Sumber Data: Internet. www.google.co.id/maps/

Berdasarkan **Tabel 1.2** dapat dijelaskan sebagai berikut, *Golden Market*, *Lippo Plaza Mall* dan *Transmart* merupakan pusat pembelanjaan yang disetiap lantainya memiliki kios-kios tersendiri dengan harga kelas menengah keatas, untuk *Dira Shopping Centre* Balung, *Dira Kencong Shopping Centre*, *Larisso Supermarket*, *Roxy Square* dan *Super Galaxy* merupakan pusat pembelanjaan yang tidak memiliki kios-kios namun bukan berarti tidak memiliki *brand*, *brand* dari setiap nama dijadikan satu dalam satu tempat dan harganya termasuk kalangan menengah kebawah, sedangkan *Plaza Senyum Media* hanya menjual busana muslim mulai dari atasan hingga bawahan, dan kedua pusat perbelanjaan ini tidak menawarkan bahan pokok atau primer.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang *Dira Kencong Shopping Centre and Waterpark* di Kencong-Jember adalah sebuah perusahaan yang menyediakan tempat wisata lengkap diantaranya *Shopping Mall*, *Cafe*, *Waterpark* dan *Playground*, sebagai perusahaan yang selalu berupaya meningkatkan dan memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya. Pelayanan terbaik terhadap pelanggan berhubungan erat dengan kinerjanya karyawannya, karena karyawan merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas suatu perusahaan, dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan haruslah memberi semangat atau motivasi kepada karyawannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data kinerja karyawan pada *Dira Kencong Shopping Centre and Waterpark* Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Penilaian Kinerja Karyawan Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Jember

No	Kinerja Karyawan	Jumlah Karyawan	Karyawan yang menjalankan kinerja		
			1	2	3
1	Kualitas Kerja	240	80%	75%	85%
2	Ketetapan Waktu	240	79%	85%	90%
3	Keterampilan dan Tingkat Pengetahuan Karyawan	240	75%	80%	85%
4	Standar Profesional Kerja	240	85%	70%	85%
5	Kuantitas Kerja	240	80%	75%	80%

Sumber: Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Jember (2020)

Berdasarkan **Tabel 1.3** terdapat jumlah karyawan 240 orang yang menerapkan kuantitas kerja 80%, kualitas kerja 80% ketepatan waktu 79%, ketrampilan dan tingkat pengetahuan karyawan 75%, standart profesional kerja 85%, berdasarkan pengamatan peneliti terhadap karyawan Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Di Kencong-Jember.

Setiap karyawan tentunya memiliki cara tersendiri dan berbeda untuk menyesuaikan tugas yang dibebankan sesuai dengan pelatihan karyawan dan komunikasi dalam organisasi yang telah mereka ikuti. Penulis mengetahui bahwa karyawan, komunikasi dalam organisasi, dan motivasi akan mempengaruhi kinerja karyawan di semua perusahaan terutama pada Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*. Dari latar belakang diatas penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Pelatihan Komunikasi Organisasi Melalui Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*”**.

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap motivasi di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?
- b. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?
- c. Apakah pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?
- d. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?

- e. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?
- f. Apakah pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?
- g. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan pelatihan karyawan terhadap motivasi di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan komunikasi organisasi terhadap motivasi di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Jember.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan pelatihan karyawan terhadap kinerja melalui motivasi karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan komunikasi organisasi terhadap kinerja melalui motivasi karyawan di Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.

1.3 Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan (Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*)
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan yang bermanfaat bagi Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* dalam mengambil kebijakan khususnya dalam memberikan pelatihan kerja, komunikasi organisasi, motivasi guna meningkatkan produktifitas kinerja karyawan.
- b. Bagi Akademis
Sebagai informasi, pengetahuan dan juga dapat menjadi acuan dibidang manajemen khususnya sumber daya manusia.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia dan masukan bagi peneliti selanjutnya yang terbaru pada pengembangan bisnis Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*.

