

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah faktor utama dalam perkembangan dunia usaha. Tujuan dan kepentingan tersebut apabila sejalan dengan tujuan organisasi tentu saja tidak masalah, akan tetapi sering kali kepentingan individu justru bertentangan dengan kepentingan organisasi. Agar pencapaian tujuan organisasi berjalan dengan efektif dan efisien, sumber daya manusia dalam organisasi harus dapat dikelola dengan baik dan benar sehingga kinerja menjadi tinggi (Kiswanto, 2010:1).

Sumber daya manusia mempunyai posisi yang sangat penting mengingat kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Selain itu sumber daya alam yang berkualitas tinggi bermanfaat dalam penyesuaian gerak atas perubahan iklim usaha yang begitu cepat. Bila suatu perusahaan telah mempunyai strategi dan tujuan, maka langkah selanjutnya adalah merencanakan sumber daya manusia apa saja yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Kinerja merupakan suatu hasil yang ingin dicapai oleh setiap organisasi yang telah mampu menciptakan kinerja yang baik. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan karyawan yang mempunyai daya kerja yang tinggi untuk mengantisipasi peluang dan tantangan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka pengelolaan sumber daya manusianya harus diarahkan untuk menjadi pemikir dan penentu jalannya perusahaan serta menjadi pelaksana bagi kelangsungan usaha secara berkesinambungan (Didik Hadiyatno, 2011:2).

Kompetensi adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selain itu disebutkan pula bahwa seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dalam bidang kerja tertentu diperlukan kompetensi yang memadai. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena kompetensi pada umumnya menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Tanpa adanya kompetensi maka seseorang akan sulit menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Oleh karenanya perusahaan-perusahaan dapat mencapai keberhasilan apabila didukung pegawai yang berkompotensi tinggi (Robbins, 2011:46).

Selain tingkat kompetensi, pelatihan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pelatihan merupakan proses individu dalam hubungannya, baik dalam organisasi untuk mengkoordinasikan lingkungan maupun orang lain. Keefektifan pelatihan yang berlangsung di organisasi dapat mempengaruhi kepuasan dan berkontribusi terhadap hasil pekerjaan-pekerjaan (Hasibuan, 2007:47).

Tingkat Komunikasi Interpersonal salah satu faktor yang tidak kalah penting dari faktor-faktor lainnya. Tingkat Komunikasi Interpersonal merupakan pendapatan yang diterima karyawan baru mempunyai arti apabila dapat memenuhi kebutuhan fisik minimum karyawan. Adanya Komunikasi Interpersonal maka kepuasan dan kesetiaan karyawan terhadap organisasi dapat terpelihara dengan baik (Putu dan Nyoman, 2010:41).

Permasalahan yang terjadi pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus antara lain

(1) kompetensi terdapat permasalahan karyawan masih belum berinovasi dan pemahaman pekerjaan masih kurang diantaranya masih terjadi salah salur atau salah penerusan karena kesalahan penulisan alamat yang dituju maupun kesalahan input data; (2) Pelatihan hanya diberikan kepada devisi orenjer atau bagian logistik saja sebagai sasaran pelatihan (3) Permasalahan kurangnya komunikasi antar rekan kerja dikarenakan bagi seorang penerima informasi (komunikan), pengetahuan penting untuk menginterpretasikan pesan yang disampaikan oleh komunikator, sekaligus untuk memberi umpan baik kepada pemberi pesan, terkadang umpan balik tersebut tidak disampaikan secara benar oleh penerima pesan.

Fenomena yang terjadi di PT. Pos Indonesia Cabang Kudus dapat dibuktikan dengan tabel berikut ini.

Tabel 1.1
PT. Pos Indonesia Cabang Kudus

Bulan	Jumlah Salah Salur	Jenis Salah Salur
Februari	3	1. Salah tempel barcord 2. Salah memasukkan kode pos 3. Kesalahan ngentri alamat

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Kudus 2018.

Tabel di atas menjelaskan indikasi karyawan masih belum berinovasi dan pemahaman pekerjaan masih kurang diantaranya masih terjadi salah salur. *Gap research* dalam penelitian ini adalah Rusmalinda dan Saputri (2016) mempunyai persamaan yakni pada variabel komunikasi interpersonal, perbedaan tidak meneliti kompetensi dan pelatihan. Ataunur dan Ariyanto (2015) persamaan hanya pada variabel kompetensi dan pelatihan. Penelitian ini tidak meneliti budaya organisasi (Fisla Wirda (2013). Triasmoko dkk (2014) hanya meneliti pelatihan kerja. Beny Usman (2013) meneliti satu variabel independen komunikasi interpersonal. Paimin

(2014) persamaan pada variabel kompetensi. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada perusahaan, maka peneliti tertarik untuk menguji **”PENGARUH KOMPETENSI, PELATIHAN, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA CABANG KUDUS”**

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

- 1.2.1. Variabel yang mempengaruhi pada kinerja karyawan yang diteliti adalah kompetensi, Pelatihan, dan Komunikasi Interpersonal.
- 1.2.2. Subjek penelitian ini adalah karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.
- 1.2.3. Objek penelitian ini adalah PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.

1.3. Perumusan Masalah

Permasalahan penelitian karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus, diantaranya :

1. Karyawan masih belum berinovasi dan pemahaman pekerjaan masih kurang diantaranya masih terjadi salah salur;
2. Pelatihan hanya diberikan kepada divisi orenjer atau bagian logistik saja sebagai sasaran pelatihan;
3. Komunikasi interpersonal atau antar rekan kerja masih sering salah menginterpretasikan pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Berdasarkan uraian di atas baik pada latar belakang masalah maupun pada uraian identifikasi maka dapat dirumuskan masalahnya adalah sebagai berikut ini.

- 1.3.1. Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus?
- 1.3.2. Apakah ada pengaruh Pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus?
- 1.3.3. Apakah ada pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus?
- 1.3.4. Apakah ada pengaruh kompetensi, Pelatihan, dan kesejateraan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus secara berganda?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini adalah berikut ini.

- 1.4.1. Menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.
- 1.4.2. Menguji pengaruh Pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.
- 1.4.3. Menguji pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.
- 1.4.4. Menguji pengaruh kompetensi, Pelatihan dan Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus secara berganda.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan berkaitan dengan kompetensi, Pelatihan, dan Komunikasi Interpersonal untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.5.2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan sebagai bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5.3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

