

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu yang diterapkan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan merupakan salah satu unsur utama organisasi dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peranan SDM berkembang seiring dengan perubahan serta perkembangan organisasi, ilmu pengetahuan dan teknologi, dalam konteks ini SDM memegang peran penting karena sehebat dan secanggih-canggihnya teknologi yang digunakan tetapi tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik sebagai penggerakannya, maka proses tersebut tidak akan mampu menghasilkan output yang baik pula (Putri dan Astuti, 2022).

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi (Aidah dan Ratnasari, 2020).

Kinerja karyawan merupakan elemen krusial dalam menentukan efektivitas operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Berbagai faktor seperti pelatihan, motivasi, lingkungan kerja, serta komunikasi internal

berkontribusi terhadap peningkatan atau penurunan kinerja karyawan. Dalam era persaingan global yang semakin ketat, organisasi perlu memahami dan mengelola faktor-faktor tersebut agar karyawan dapat bekerja secara optimal. Kinerja karyawan yang optimal sangat penting bagi perusahaan, karena berkontribusi langsung pada pencapaian target, efisiensi operasional, dan daya saing di pasar (Wibowo, 2017:11).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi internal. Komunikasi internal yang efektif menjadi kunci dalam memastikan kelancaran operasional dan koordinasi di dalam organisasi. Informasi penting dapat disampaikan dengan jelas melalui komunikasi yang baik, meminimalisir kesalahpahaman, dan memperkuat keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, manajemen yang mampu membangun jalur komunikasi terbuka cenderung menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memastikan informasi, arahan, dan dukungan dari manajemen tersampaikan dengan jelas dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Effendy, 2019:24).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pelatihan. Pelatihan merupakan elemen penting dalam pengembangan sumber daya manusia di suatu organisasi, karena membantu karyawan memperoleh keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Dalam era perubahan yang cepat, pelatihan yang tepat dapat meningkatkan adaptabilitas karyawan terhadap teknologi dan metode kerja baru. Investasi dalam pelatihan tidak hanya meningkatkan kinerja

individu, tetapi juga berkontribusi pada produktivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Pelatihan yang terarah dan berkualitas mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang relevan untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Marwansyah, 2016:81).

Faktor yang juga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merujuk pada perilaku sukarela karyawan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal, tetapi sangat berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif. Perilaku ini, seperti membantu rekan kerja dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, dapat meningkatkan kolaborasi dan efisiensi tim secara keseluruhan. *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi pada karyawan dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan karena karyawan secara sukarela melakukan tugas tambahan yang mendukung efektivitas dan produktivitas organisasi (Priansa, 2018:36).

PT. *Rocket Chicken* Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di industri makanan cepat saji dengan fokus pada penyediaan menu ayam goreng berkualitas tinggi dengan harga terjangkau. Sejak berdiri, perusahaan ini terus berkembang pesat dengan membuka cabang di berbagai wilayah di Indonesia, melayani pelanggan dari berbagai kalangan. Perwujudan visi dan misi perusahaan, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting. Karyawan yang memiliki kinerja baik dapat meningkatkan kualitas operasional serta memperkuat posisi perusahaan di pasar yang kompetitif. Namun fakta di lapangan menunjukkan kinerja karyawan belum maksimal, yang bisa dilihat dalam gambar 1 berikut:

<p>Outlet Melati</p> <p>John 25 ulasan</p> <p>★★★★★ 5 bulan lalu</p> <p>Makan di tempat Makan malam Rp 1–25.000</p> <p>Cabang Rocket Chicken terkotor yg pernah sy kunjungi. Ayamnya agak aneh, es teh ada putih2nya entah busa, lemak, atau apalah itu. Kebersihan bisa dilihat sendiri dr foto-fotonya. Semoga banyak dilakukan renovasi, peremajaan & improvement demi layanan yg semakin baik</p>	<p>Outlet Getas Pejaten</p> <p>Novita Ikwati 5 ulasan</p> <p>★★★★★ sebulan lalu</p> <p>Bawa pulang</p> <p>Sumpah pelayanan kurang ramah, ada ya penjual yang nyindir nyindir pembeli di depan pembelinya . Aku ga tau siapa namanya tapi tolong ya mba ya etikanya</p>
<p>Outlet Gribig</p> <p>Ananda Aulia 2 ulasan</p> <p>★★★★★ sebulan lalu</p> <p>Nasinya menguning dan berbau asam, nasi nya lembek, tempat kotor, sempit, ayam kurang matang, pelayan juga kebingungan</p>	<p>Outlet Wates</p> <p>sinta nurvitasari 1 ulasan</p> <p>★★★★★ 4 bulan lalu</p> <p>roket chicken cabang paling amburadul, pernah makan disini sekitar jam 8an katane habis suruh nunggu eh malah yg dateng ayam yg udah dingin sama sisa ayam orang ditaruh jadi satu sama ayamku , piring kotor , tempat kotor bgt tisu berserakan , karyawan tidak ramah , saya disitu beli dan pgn makanan yg higienis malah dikasih makanan yg ga layak makan ga niat jula sop nya</p>
<p>Outlet Kalirejo</p> <p>Nurull Hdyh16 2 ulasan</p> <p>★★★★★ sebulan lalu</p> <p>Makan di tempat Makan malam Rp 1–25.000</p> <p>Bisa dilihat sendiri lantai nya 🤢 Agak eneg ya mau makan liat tulang di krubungin semut 🐜🐜🐜 Dimana2 ada bungkus sedotan&tisu</p> <p>Trs Chicken strip nya kecut, udh kelamaan di suhu ruang kyk nya salah simpen slih ini 🤢 pdhl hrs nya enak tp jd gk kemakan. Payah sii sampe kecut gini</p> <p>Oya Setiap up foto lantai nya gateu knp sll ilang di ulasan entah 🤔 Ini ke 3 kali up kondisi lantai nya kl ilang lagi yaa bingung jg ngasih review</p>	<p>Outlet Gebog</p> <p>Silvia Maharani 3 ulasan</p> <p>★★★★★ 2 bulan lalu</p> <p>rasa ayam ny enak tp mb2 nya pas awal ramah tp pas mau ambil ayamnya di bawa pulang judes bgt trs td pesen ayam yg ada saos kejunya itu harga 23k seharusnya pilihannya dada sama paha kok malah dikasih sayap rugiii dongg pelayanannya gak ramalh suasananya tdk menyenangkan soalnya judes2</p>
<p>Outlet Purwosari</p> <p>Riz ka 5 ulasan</p> <p>★★★★★ sebulan lalu</p> <p>Makan di tempat Makan siang Rp 1–25.000</p> <p>pesen chicken steak, rasanya agak aneh. minuman nestea rasanya juga kaya kain ga kering.</p>	<p>Outlet Dawe</p> <p>Yasvya Vya Local Guide · 118 ulasan</p> <p>★★★★★ 2 bulan lalu</p> <p>Makan di tempat Sarapan siang Rp 1–25.000</p> <p>Pelayanan lama, ngantri nunggu yang take away. Parah ga mau kesini lagi. Mendingan di total dulu dari pada suruh nunggu didepan kasir kayak patung 🤔🤔</p>
<p>Outlet Jekulo</p> <p>lilian valva 4 ulasan</p> <p>★★★★★ sebulan lalu</p> <p>hari ini rada kecewa sama ayamnya , rasanya kyak ayam basi , ayam yang udah lmm di freezer</p>	<p>Outlet Brayung</p> <p>johan wahyudi 2 ulasan</p> <p>★★★★★ 2 bulan lalu</p> <p>Makan di tempat Makan malam Rp 75.000–100.000</p> <p>Pelayanan buruk secara person. Antrian tidak sesuai.</p>
<p>Outlet Kaliwungu</p> <p>Arnis Erfiansyah 2 ulasan</p> <p>★★★★★ 2 bulan lalu</p> <p>Makan di tempat</p> <p>yg ga pake kerudung ga sopan banget, naruh makan grusak grusukkk no bad !!! ga ada sopan santun nyaa!!!!... lainnya</p>	<p>Outlet Mejobo</p> <p>Widya Fian 2 ulasan</p> <p>★★★★★ 6 bulan lalu</p> <p>Saya pesan lewat grab geprek3, kenapa gk ada sambal geprek nya.. malah dikasih saos</p> <p>Makanan: 4 Layanan: 2</p> 

Sumber: Review Google Maps, 2024.

Gambar 1.1
Review Konsumen pada Google Maps

Berdasarkan ulasan *Google Maps* masing-masing Cabang *Rocket Chicken* di Kudus terdapat komplain konsumen yang antara lain meliputi produk yang kurang sesuai atau tidak sesuai dengan pesanan *customer* yang artinya terdapat permasalahan kinerja karyawan pada indikator ketepatan menyelesaikan pekerjaan. Terdapat komplain atas pelayanan yang kurang ramah dari kasir yang artinya terdapat permasalahan kinerja karyawan pada indikator kecekatan mental. Hal tersebut menggambarkan bahwa kinerja karyawan kurang maksimal.

Masalah selanjutnya yang terjadi dalam *Rocket Chicken* di Kudus adalah masalah komunikasi internal. Berdasarkan observasi atau pengamatan langsung pada variabel komunikasi internal terdapat permasalahan yaitu kurangnya komunikasi antar bagian misalnya antara bagian *cooking* dengan kasir dimana kasir menyampaikan orderan yang seharusnya adalah 3 produk *chicken steak* namun yang tersampaikan ke bagian *cooking* hanya 2 produk *chicken steak*. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal antar bagian kurang maksimal dan perlu diperbaiki.

Masalah selanjutnya yang terjadi dalam *Rocket Chicken* di Kudus adalah masalah pelatihan. Data berkaitan dengan pelatihan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia se-Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pelatihan SOP Produk PT. *Rocket Chicken* Indonesia se-Kudus

No.	Cabang	Jumlah Karyawan	Jumlah Peserta Pelatihan	Persentase Peserta Pelatihan (%)
1	Mejobo	9	4	44%
2	Mlati Kota Kudus	9	5	56%
3	Purwosari	9	5	56%
4	Getas Pejaten	9	4	44%
5	Gribig	9	5	56%
6	Brayung	9	4	44%
7	Kaliwungu	9	4	44%
8	Wates	9	5	56%
9	Jekulo	9	4	44%
10	Gebog	9	5	56%
11	Kalirejo	9	4	44%
12	Dawe	9	4	44%
Rata-rata				49%

Sumber: HRD PT. *Rocket Chicken* Indonesia se-Kudus, 2024.

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pada variabel pelatihan di PT *Rocket Chicken* Indonesia se-Kudus. Tidak semua bagian di masing-masing cabang mengikuti pelatihan berkaitan dengan SOP produk. Rata-rata untuk masing-masing cabang hanya 49% yang mengikuti pelatihan kerja, tidak semua karyawan mengikuti. Hal tersebut dikarenakan manajemen beranggapan cukup sebagian karyawan saja yang mengikuti pelatihan. Sehingga nanti karyawan yang ikut pelatihan diharapkan dapat membimbing karyawan lain yang tidak mengikuti pelatihan, namun adanya perbedaan pemahaman mengakibatkan produk tersebut tidak sesuai standart yang ada dikarenakan adanya perbedaan persepsi dalam pengolahan produk.

Data tersebut didukung dengan *review* pada *Google Maps Rocket Chicken* sebagai berikut:



Sumber: *Review Google Maps, 2024.*

Gambar 1.2 Review Pelatihan

Berdasarkan *Review* dari *Google Maps* bahwasanya terdapat permasalahan pada kualitas produk dan juga cita rasa produk dimana produk ini disajikan dengan kondisi yang hambar, serta rasa yang kecut hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pada pelatihan pembuatan produk yang dijual sehingga hasil masakan atau produk ini tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.

Masalah selanjutnya yang terjadi dalam *Rocket Chicken* di Kudus adalah masalah *organizational citizenship behavior* (OCB). Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan langsung, terdapat permasalahan yaitu kurangnya kesadaran diri karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kasus yang mana seharusnya setelah *customer* selesai makan, peralatan yang digunakan harus segera dibersihkan dan dibawa ke belakang untuk dicuci, namun antara 2 kasir yang sedang bertugas malah acuh seakan tidak melihat hal tersebut, sehingga *customer* lainnya merasa terganggu dan menimbulkan komplain.

Adanya kasus tersebut, mengindikasikan masih terdapat permasalahan pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB).

Dalam kajian literatur, terdapat perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh komunikasi internal, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Suwanto, dkk (2021), Herath dan Ikra (2024) serta Waru, dkk (2024) menunjukkan hasil yaitu komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan yang dilakukan oleh Kurniasih (2021), Utami, dkk (2024) serta Hartati, dkk (2024) menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pandiangan, dkk (2024), Putri dan Astuti (2022) serta Wulandari, dkk (2023) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda dinyatakan oleh Atawirudi, dkk (2020), Karyono dan Gunawan (2021) serta Aidah dan Ratnasari (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sutrino (2021), Inkiriwang dan Wijayadne (2023) serta Nairoh (2023) menunjukkan hasil penelitian yaitu *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan yang dilakukan oleh Lukito (2020), Mardani (2023) serta Faiza, dkk (2022) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Rocket Chicken Indonesia Cabang Kudus”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel independen yaitu komunikasi internal, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior*.
2. Variabel dependen yaitu kinerja karyawan.
3. Obyek penelitian ini adalah PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus.
4. Subyek penelitian ini yaitu karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus.
5. Waktu penelitian dilaksanakan setelah 2 bulan proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ulasan pada *Google Maps* menunjukkan adanya komplain konsumen di *Rocket Chicken* Kudus, hal tersebut menunjukkan kinerja karyawan belum maksimal (Gambar 1).

2. Permasalahan komunikasi internal di *Rocket Chicken* Kudus terlihat dari kesalahan dalam memproses pesanan akibat kurangnya koordinasi antar bagian.
3. Variabel pelatihan di PT *Rocket Chicken* Indonesia Kudus menunjukkan bahwa hanya sebagian karyawan yang mengikuti pelatihan kerja, yang menyebabkan perbedaan pemahaman standar produk karena perbedaan persepsi dalam pengolahan produk (Tabel 1).
4. Hasil observasi menunjukkan adanya masalah kurangnya kesadaran diri karyawan, terlihat dari sikap acuh kasir dalam membersihkan peralatan kotor, yang mengganggu pelanggan lain dan memicu komplain, sehingga mencerminkan permasalahan pada variabel OCB..

Didasarkan pada masalah di atas, maka selanjutnya dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus?
3. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi internal, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus.
2. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus.
3. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus.
4. Menganalisis pengaruh komunikasi internal, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau masukan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur tentang komunikasi internal, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam konteks kinerja karyawan, serta menawarkan wawasan baru mengenai hubungan antar variabel tersebut di sektor industri makanan. Selain itu, hasil penelitian ini

dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji pengaruh faktor-faktor tersebut dalam konteks organisasi yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau masukan bagi manajemen PT *Rocket Chicken* Indonesia Cabang Kudus untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi internal, pelatihan dan *organizational citizenship behaviour*.

