



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

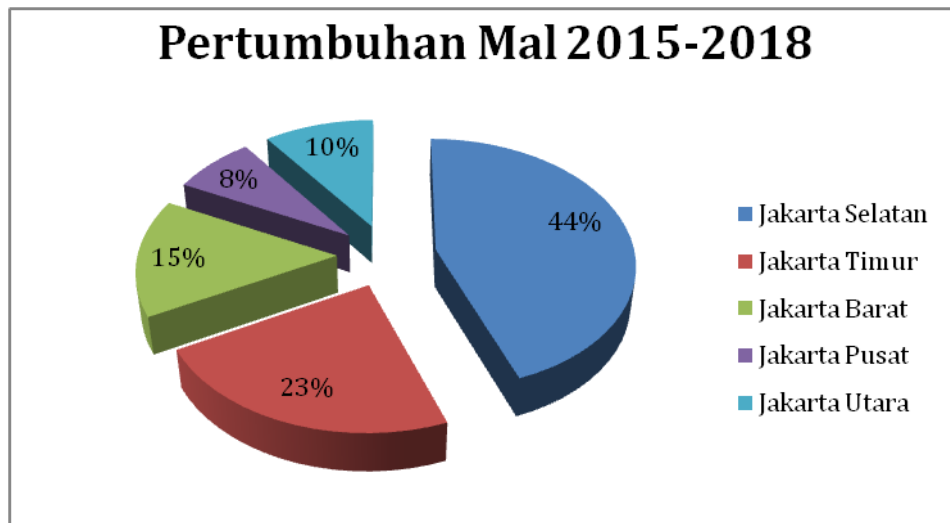
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya pusat perbelanjaan akan terus meningkat khususnya di daerah Jakarta. Karan Khetan (*Managing Director* Lamudi Indonesia) menjelaskan bahwa alasan utama dibalik meningkatnya ritel di Jakarta diakibatkan oleh pendapatan per kapita yang tinggi, kelas menengah yang dominan dan meningkatnya daya beli adalah alasan utama dibalik lonjakan permintaan ritel di Jakarta (Sumber:<http://www.marketplus.co.id>).¹

Penelitian *Global Cities Retail Guide* tahun 2013/2014 dari Cushman & Wakefield juga memperkuat semakin menguatnya pertumbuhan pusat perbelanjaan di Jakarta. Pada tahun 2013/2014 saja lahan ritel sudah bertumbuh lebih dari 17 persen atau mencapai 4 juta meter persegi (Sumber:<http://www.marketplus.co.id>). dan diperkirakan pada tahun 2015-2018 wilayah Jakarta akan menambah ruang ritel sebesar 396,138 meter persegi pertumbuhan di wilayah Jakarta sesuai dengan grafik 1.1 (Sumber:<http://propertidata.com>)²:

Pada grafik 1.1 dapat dilihat bahwa dalam tahun 2015-2018 wilayah yang akan mempunyai jumlah pusat perbelanjaan adalah wilayah Jakarta Selatan yaitu sebesar 44,26 % dari total pasokan ruang ritel sepanjang empat tahun kedepan. Dilanjutkan dengan wilayah Jakarta Timur yaitu sebesar 22,97%, Jakarta Barat sebesar 15,09%, Jakarta Pusat sebesar 10,09%, dan Jakarta Utara sebesar 7,57%.

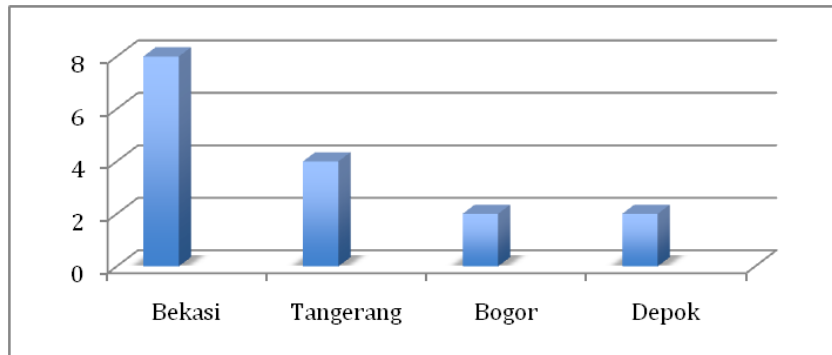


Grafik 1.1 Pertumbuhan Mal 2015 - 2018

Sumber: Propertidata.com

Selain wilayah Jakarta, kawasan BoDeTaBek juga sudah mulai dicermati oleh para pengembang *property* sebagai kawasan yang potensial. Apalagi hal itu ditambah dengan adanya kebijakan Pemprov DKI Jakarta yang mengeluarkan moratorium izin pembangunan mal sehingga untuk kedepannya pembangunan mal di wilayah Jakarta akan dipersulit. Hal ini secara tidak langsung akan mempengaruhi perkembangan mal di sekitar wilayah Jakarta. Dan diperkirakan pada tahun 2015-2018 wilayah BoDeTaBek akan mengalami peningkatan lahan pengembangan sebesar 616 ribu meter persegi (sumber: beritasatu.com 2015)⁴.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
HUSANTARA



Grafik 1.2 Jumlah Mal BoDeTaBek 2015-2018

Sumber: propertidata.com⁵

Dalam grafik 1.2 menunjukkan pembangunan mal di BoDeTaBek, dimana jumlah pertambahan paling banyak berada di wilayah Bekasi sebanyak delapan mal. Disusul oleh wilayah Tangerang yaitu sebanyak empat mal. Dan juga Bogor serta Depok masing-masing dua mal.

Khusus untuk wilayah Tangerang Selatan, daerah yang paling berkembang saat ini berada di kawasan Serpong. Mayoritas pertumbuhan secara signifikan hunian kelas menengah berada di daerah tersebut (sumber: www.koran-jakarta.com)⁶. Dengan berkembangnya pusat perbelanjaan di wilayah Serpong, maka setiap pembangunan harus mempunyai konsep inovasi yang menarik. Dan saat ini pusat perbelanjaan didominasi oleh konsep *one stop entertainment*, dimana konsep ini memenuhi semua kebutuhan pengunjung, dan juga konsep ini dibuat untuk segala umur bisa menikmati suasana perbelanjaan tersebut. konsep ini juga dibuat agar para pengunjung tidak perlu berpindah pusat perbelanjaan, sehingga para pengunjung bisa menghabiskan waktu seharian pada mal tersebut (sumber: kompas.com)⁷.

Mal ABD adalah sebuah anak perusahaan dari PT XYZ yang bernama PT ABCD. Saat ini Mal ABD mempunyai unit cabang dimana seluruh management tersebut dibawah naungan Mal ABD. Dimana unitnya tersebut adalah Pasar Sinpasa, dan Serpong Digital Center (SDC). Mal ABD merupakan salah satu unit terbaik dari PT XYZ (www.malserpong.com)⁸.

Sekarang ini Mal ABD menjadi salah satu pusat perbelanjaan yang terbaik bagi masyarakat di wilayah serpong maupun masyarakat Jakarta. Dimana jumlah pengunjung mal tersebut pada tahun 2014 mencapai 13.500 orang pada hari senin hingga jumat, dan total pengunjung mencapai 23.000 orang pada akhir pekan. Banyak sekali pengunjung yang bukan berasal dari serpong, melainkan masyarakat dari Jakarta atau sekitarnya (www.properti.bisnis.com)⁹.

Dengan adanya persaingan yang sangat ketat dengan mal lain maka haruslah Mal ABD didukung oleh sumber daya manusia yang sangat kompeten. Menurut Dessler (2008)¹⁰ sebuah perusahaan akan berhasil karena mereka memiliki sebuah kemampuan khusus dalam pemilihan sumberdaya manusia yang tepat pada posisi yang tepat ditambah dengan motivasi, melakukan penilaian, serta melakukan pengembangan sumberdaya tersebut.

Pengelolaan karyawan baik secara individu maupun secara *team* tetap menjadi syarat utama dari sebuah perkembangan organisasi, meskipun keunggulan kompetitif yang dapat diperoleh seperti inovasi produk, perubahan teknologi, pemanfaatan energi dan bahan baku yang lebih efisien, namun dimana tenaga kerja yang melakukan tugasnya secara normal akan memiliki pengaruh yang besar pada kesuksesan jangka panjang pada organisasi tersebut (Blyton dan Turnbull, 2004)¹¹.

Menurut Sharif (2002, Tahir, Nelaam et al, 2014)¹² Tidak dipungkiri seluruh organisasi memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah sebuah unsur terpenting dari sebuah organisasi dan faktor tersebut yang menjadi sebuah pondasi untuk meningkatkan kinerja karyawan yang harus dianalisis oleh organisasi (Abbas dan Yaqoob 2009)¹³. Menurut Sinambela (2011)¹⁴ mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.

Menurut Tahir et al (2014)¹⁵ Kinerja mengacu pada tercapainya sesuatu atau efektivitas dalam bekerja. Di organisasi kinerja diwujudkan pada tingkatan organisasi. dalam berkontribusi terhadap tujuan dari organisasi, diterapkan proses pelatihan dan pengembangan karena hal ini tidak hanya menguntungkan organisasi saja, melainkan juga menguntungkan para individu yang membentuk organisasi.

Menurut pernyataan diatas bahwa penerapan pelatihan dan pengembangan bukan hanya untuk perkembangan sebuah organisasi, melainkan perkembangan individualnya. Keuntungan bagi individu adalah meningkatkan pengetahuan kerja dan juga membantu mengidentifikasi dengan pencapaian organisasi. *Training and Development* dapat diartikan sebagai rencana pembelajaran dari sebuah pengalaman yang dapat mengajarkan karyawan bagaimana untuk menjalankan pekerjaan yang sedang dijalankan maupun pekerjaan yang akan datang (Tahir et al 2014)¹⁷.

Menurut penelitian Sultana (2012)¹⁸ dalam pengembangan organisasi, pelatihan memainkan peran penting, meningkatkan kinerja serta meningkatkan produktivitas, dan pada akhirnya menempatkan perusahaan di posisi terbaik untuk

menghadapi persaingan dan tetap berada ditingkat tertinggi. Dari pernyataan diatas untuk meningkatkan kinerja perusahaan harus mengimplementasikan program *training* dan hal ini menjadi dari bagian strategi perusahaan. Mal ABD memberikan bentuk training and development kepada seluruh karyawan baik itu karyawan baru maupun karyawan yang telah lama bekerja.

Hasil dari *in depth interview* dengan supervisor *Human Resource Department* ibu Marissa menyebutkan bahwa fenomena yang terjadi pada Mal ABD ini adalah kurang maksimalnya peningkatan kinerja karyawan pada divisi *Engineering*, divisi *Human Resource*, dan divisi *Public Relation*. Menurut ibu Marissa kinerja karyawan di Mal ABD setiap tahun ada jenjang karir sesuai dengan performance dan *personality* dari karyawan tersebut. Pengembangan bukan hanya tanggung jawab Human Resource Department melainkan atasan juga wajib melakukan *mentoring* dan *coaching* kepada bawahannya untuk membantu proses pengembangan tersebut. Pengembangan yang di maksud adalah apabila ada pengembangan yang ada pada level staff meningkat ke level leader, syarat utama yang harus ada pada penilaian tersebut adalah *soft skill* yang perlu ditingkatkan dan dilatih, karena *hard skill* sudah menjadi pondasi dasar awal ketika pada level staff, dimana *soft skill* sangat berpengaruh pada komunikasi di sebuah team, contoh dimana seorang leader harus mampu *mentoring*, *coaching*, dan membagi tugas kepada bawahannya dengan benar dan jelas. Karena apabila seorang leader tidak mempunyai komunikasi yang baik maka akan berdampak pada kinerja sebuah team, misalkan leader tersebut tidak dapat *mentoring*, *coaching* sebuah pekerjaan dengan baik dan jelas maka bawahannya akan terjadi kesalahpahaman dalam sebuah team.

Ibu Marissa melihat pada divisi *engineering* tidak ada peningkatan kinerja yang maksimal. Di PT ABCD *Training Personality* tersebut dilakukan untuk sebuah pengembangan maupun perbaikan setiap karyawan dari level bawah hingga level atas. *Training* tersebut meliputi beberapa *training* seperti *training Leadership*, *training Communication skill*, *training Time Management*. *Training* tersebut tidak dilakukan secara bersamaan melainkan tiap-tiap *training* dilakukan secara terpisah biasanya satu pembahasan *training* tersebut selama satu hari. Dan berdasarkan *In depth interview* dengan ibu Marisa dan beberapa karyawan yang di wakikan dari masing-masing divisi dari *training personality* yang sudah diberikan oleh perusahaan *training communication skill* yang sangat signifikan pengaruhnya terhadap *performance* karyawan di perusahaan tersebut, karena dari *training* tersebut para karyawan akan diajarkan bagaimana komunikasi yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan sehingga tidak ada lagi kesalah pahaman dan kinerja karyawan tersebut bisa maksimal. Maka dari itu berdasarkan hasil *in depth interview* dan fenomena yang ada penulis akan membahas tentang *training* dan *employee performance* yang terjadi di perusahaan PT ABCD unit Mal ABD.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil judul “**Analisis Pengaruh *Training Communication Skill* terhadap *Employee Performance* di PT ABCD**” untuk menjadi bahan penelitian penulis.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, ada beberapa masalah yang dapat dirumuskan. Antara lain adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh antara *Training Communication Skill* terhadap *Employee Performance* di PT ABCD?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa batasan masalah, yaitu:

1. Variabel yang diteliti *Training* dan *Employee Performance*.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan PT ABCD (level staff *Engineering*, staff *Human Resource Departement*, staff *Public Relation*) dan yang pernah mengikuti *Training Communication Skill*.
3. Lokasi penelitian ini bertempat di PT ABCD (unit Mal ABD).
4. Alat yang digunakan dalam analisis data, yaitu SPSS versi 21.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini, dimana dalam fenomena yang ada dan benar-benar terjadi di perusahaan tersebut mengenai pengaruh *training* terhadap *employee performance*, maka diharapkan dalam tujuan penelitian ini semua fenomena tersebut dapat teridentifikasi dengan jelas akan hal yang terkait dengan beberapa masalah yang terlihat, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Training Communication Skill* terhadap *Employee Performance*.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan sebuah manfaat dari penelitian yang telah peneliti lakukan ini. Adapun manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT ABCD

- a. Memberikan masukan kepada perusahaan yang berguna untuk membantu hubungan internal perusahaan sehingga kualitas kinerja dari perusahaan bisa lebih maksimal lagi.
 - b. Memberikan masukan bagi perusahaan akan pentingnya sebuah *training* sehingga dalam memberikan *training* tersebut harus sesuai dengan kebutuhan karyawan.
 - c. Memberikan masukan bagi perusahaan akan pentingnya kinerja karyawan yang harus selalu terupdate, sehingga kinerja karyawan bisa berkembang.
2. Bagi Peneliti
- a. Peneliti mengetahui lebih banyak lagi pengetahuan apa saja yang mempengaruhi *Employee Performance*.
 - b. Peneliti mengetahui lebih banyak lagi tentang *Training*, dan *Employee Performance*.
 - c. Dengan pengetahuan yang peneliti dapatkan, peneliti bisa menerapkan di perusahaan orang tua untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sekaran dan Bougie (2010) metode pengumpulan data terdiri dari:

a. Data Primer (*Primary*)

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari situs yang sebenarnya terjadi peristiwa. Dalam pengumpulan data ini biasanya menggunakan metode *interview*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh sumber yang sudah ada.

Menurut Sugiyono (2009) metode pengumpulan data terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah teknik pengumpulan data dimana peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut dengan apa yang akan diteliti kepada sejumlah responden. Dan responden tersebut mengisi semua pertanyaan-pertanyaan tersebut. Setelah pertanyaan tersebut dijawab seluruhnya oleh responden maka jawaban tersebut akan dicatat oleh peneliti.

b. *Interview*

Interview adalah metode pengumpulan data dimana peneliti bertatap muka langsung dengan responden dan menanyakan langsung pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan yang diteliti. Biasanya pada saat interview peneliti menggunakan recorder untuk membantu dalam proses tersebut. selain itu juga peneliti menulis jawaban dari responden secara cepat.

c. Riset Perpustakaan

Peneliti melakukan riset perpustakaan dengan membaca berbagai buku dan menelaah buku tersebut. Selain itu juga peneliti membaca jurnal dan artikel-artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan apa yang didapat oleh peneliti data-data tersebut dapat dijadikan pedoman dalam penelitian ini.

1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika dalam penulisan pada laporan penelitian ini terbagi dalam 5 BAB, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan membahas latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada Bab ini penulis akan mengupas teori-teori yang berhubungan langsung dengan penelitian dan perumusan hipotesis. Dalam hal ini teori

yang akan penulis akan jabarkan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia, Proses Manajemen Sumber Daya Manusia, *Training and Development*, Kinerja Karyawan, Hubungan *Training and Development* dan *Employee Performance*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas akan rancangan, sumber data, variable dan pengukuran, beserta metode analisis data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN TEMUAN

Bab ini membahas terhadap hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan dengan konsep dan metodologi yang digunakan, serta hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini merupakan bab penutup dari laporan skripsi yang berisi kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan beserta dengan saran-saran yang akan diberikan oleh penulis terhadap perusahaan ataupun untuk peneliti selanjutnya.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
HUSANTARA