

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis dewasa ini yang sangat pesat dan persaingan yang semakin ketat menjadikan setiap organisasi baik profit maupun nonprofit harus menghadapi tantangan yang menuntut sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia ditandai dengan karakternya yang kreatif, memiliki kemampuan serta kemauan yang tinggi dalam bekerja. Sumber daya manusia menampilkan individu yang bersifat dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan secara khusus oleh perusahaan atau organisasi tempat seseorang bekerja. Pihak manajemen cepat respon terhadap perkembangan karyawannya agar memiliki keunggulan kompetitif tertentu dibandingkan dengan pesaingnya.¹

Pada bidang perbankan, pengembangan sumber daya manusia juga dituntut untuk selalu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Keunggulan karyawan yang kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk memilih berinvestasi, menabung, dan bertransaksi lainnya di bank tersebut.

Pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk efektivitas karyawan dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif untuk mencapai tujuan tentang manajemen perusahaan bagaimana seharusnya perusahaan dapat mengembangkan, menggunakan, memelihara dan memberdayakan karyawan baik kualitas maupun kuantitasnya. Oleh karena itu, komunikasi dibutuhkan dalam memperoleh perkembangan kemampuan karyawan dalam bekerja (Kegiatannya) sehari-hari di kantor, selain itu dapat pula untuk mengetahui kebutuhan karyawan agar dapat mewujudkan tujuan pengelolaan SDM 1 efektif tersebut. Komunikasi sangat penting untuk mempertahankan dan bagi pertumbuhan organisasi.²

Selain komunikasi, ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah pengalaman. Pengalaman sebagai langkah untuk melaksanakan frekuensi dan jenis tugas sesuai dengan kemampuannya dan penempatan sebagai upaya menciptakan efektifitas efisiensi kerja karyawan guna menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi perusahaan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang

¹AA. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hal.35

²Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2013), hal. 221

memiliki pengalaman tinggi dapat menumbuhkan kerja sama dalam proses pembelajaran dimana dengan hal tersebut dapat mempengaruhi kegiatan karyawan. Karyawan dengan pengalaman kualitas rendah, cenderung tidak puas dengan pekerjaan mereka, kurang berkomitmen untuk organisasi dan lebih merenungkan meninggalkan organisasi. Sebagai seorang karyawan yang dibekali banyak pengalaman akan memungkinkan karyawan untuk mewujudkan kegiatannya yang baik dan sebaliknya bila tidak cukup berpengalaman di dalam melaksanakan tugasnya seseorang akan besar kemungkinan mengalami kegagalan. Samsudin, menyatakan bahwa pengalaman dalam pekerjaan dengan sendirinya dapat meningkatkan kinerja seseorang karena makin banyak variasi pekerjaan dan obyeknya makin intensif pengalaman pekerjaan yang diperoleh oleh orang yang bersangkutan.³

Persaingan pasar yang ketat ini dewasa ini, menuntut adanya rancangan penjualan dan pemasaran, produk dan orang yang terlibat. Pihak manajemen menyadari bahwa peran serta karyawan pada suatu perusahaan harus mengikuti perkembangan dan tuntutan teknologi sesuai dengan keinginan perusahaan yang dibutuhkan. Pembangunan manusia merupakan sasaran yang sangat strategis dimana bukan dari segi kuantitas namun juga kualitas yang ditunjukkan untuk mensejahterakan masyarakat. Karyawan yang memiliki pengalaman tinggi juga berpotensi menguasai teknologi yang tinggi pula. Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non formal atau bisa juga diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi.⁴

Bank Sumsel Babel Palembang merupakan salah satu perusahaan atau organisasi profit yang menyadari pentingnya pengalaman kerja karyawan. Hasil observasi diketahui pembinaan terhadap karyawan di Bank Sumsel Palembang pada karyawan magang maupun karyawan tetap mengenai komunikasi kerja berlangsung selama jam kerja.⁵ Adapun perkembangan karyawan bank Sumsel Babel Syariah dari tahun 2014 -2017 dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 1
Jumlah Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

No	Tahun	Jenis Kelamin	Status	Pengalaman	Jumlah
----	-------	---------------	--------	------------	--------

³Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hal. 33

⁴E.M. Singgih dan R Icut Bawono, *Pengaruh Independensi, Pengalaman, Due Care Profesional Terhadap Kualitas Audit. SNA 13 UNSOED*, (Purwokerto: Jurnal, 2010), diunduh 11 Januari 2018

⁵ Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada hari Rabu 10 Januari 2018 kepada dua orang karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

				Pekerjaan		Kerja		
		Laki-laki	Perempuan	Tetap	Tidak Tetap	< 3 th	>3 th	
1	2014	6	5	7	4	4	7	11
2	2015	7	8	7	8	10	7	17
3	2016	8	10	9	7	8	10	18
4	2017	10	10	9	11	11	9	20
5	2018	13	17	12	18	19	11	30

Sumber: Dokumentasi Divisi Personalia Bank Sumsel Syariah Babel, 2018

Fenomena yang muncul pada Bank Sumsel Syariah Palembang khususnya adalah pengalaman kerja karyawan khususnya tahun 2017 mayoritas di bawah 3 tahun, yakni 0,55% (11 orang) dari 20 orang karyawan. Hal ini berarti dari aspek pengalaman kerja, karya bank Sumsel Syariah Palembang masih rendah. Di awal tahun 2018, manajer personalia bank Sumsel Syariah Palembang melakukan kebijakan dengan membuka lowongan kerja untuk menambah jumlah karyawan sebanyak 10 orang, dan diantara karyawan baru tersebut juga mayoritas memiliki pengalaman kerja yang rendah, yakni sebesar 80% berpengalaman kurang dari 3 tahun dan 20% sisanya lebih dari 3 tahun. Dari aspek komunikasi kerja, tidak menunjukkan masalah yang signifikan terutama pada karyawan baru yang diperoleh mayoritas memiliki kemampuan berkomunikasi dalam bekerja yang telah baik. Permasalahan yang ditemukan selanjutnya adalah pada kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara pada manajer personalia pada 28 Mei 2018 yang lalu, diketahui bahwa kinerja karyawan pada tahun kerja 2017 masih perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapai tujuan seperti yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah berjudul, **“Pengaruh Pengalaman Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang.”**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diuraikan fokus masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Pengalaman kerja karyawan yang diteliti adalah lama waktu atau/ dan masa kerja, tingkat pengetahuan yang dimiliki, penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, dan tingkat keterampilan yang dimiliki oleh karyawan.
2. Komunikasi kerja yang diteliti adalah pemahaman pesan, suasana menyenangkan kedua belah pihak, perubahan perilaku atau/ dan sikap, adanya hubungan yang makin baik, dan adanya sebuah tindakan karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang.
3. Kinerja karyawan yang diteliti adalah dimensi kualitas, dimensi kecepatan atau/ dan ketepatan, dan dimensi inisiatif karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah di atas dapat diuraikan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengalaman terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang?
3. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat diuraikan tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang,
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang,
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan kajian ilmiah untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan secara teoritis, terutama dalam bidang pengalaman, komunikasi dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat secara praktis, terutama sebagai bahan masukan bagi karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang dalam meningkatkan pengalaman, komunikasi dan kinerja karyawan.

F. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil semua populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

G. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif yang dikualitatifkan. Adapun data kualitatif berupa keterangan-keterangan hasil wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan data kuantitatif berupa data hasil angket.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan sumber untuk memperoleh informasi atau data. Sumber data penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang. Sumber data sekunder diambil dari dokumentasi, berupa laporan kerja, jurnal, buku-buku yang relevan dengan masalah penelitian.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah observasi, angket dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data observasi digunakan alat berupa lembar observasi

yang bertujuan untuk mengamati aktivitas karyawan. Angket dalam penelitian ini berjumlah masing-masing 20 butir pertanyaan. Angket dikembangkan dari indikator-indikator variabel yang diteliti. Dokumentasi

penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang foto penelitian, dan jumlah karyawan.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif menggunakan rumus uji t. Setelah data dinyatakan normal dan homogen, maka dicari nilai t hitung dengan menggunakan alat bantu komputer Program SPSS Versi 20. Apabila nilai t hitung $>$ nilai t tabel atau nilai signifikansi $<$ 0,05 maka hipotesis alternatif diterima dan terbukti kebenarannya, sehingga disimpulkan ada pengaruh pengalaman dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sumsel Syariah Palembang.