

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Menjelang era perdagangan bebas, semakin ketatnya persaingan antar perusahaan dari tahun ke tahun menuntut perusahaan harus mampu bertahan dan berkompetensi dengan perusahaan lain. Salah satu hal yang dapat ditempuh perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan adalah meningkatkan sumber daya yang ada di perusahaan tersebut, karena faktor penting turut menentukan keberhasilan suatu perusahaan adalah manusia. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan sangat di tentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat, kreativitas dan semangat bagi perusahaan serta memegang peran penting dalam fungsi operasional perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Produktivitas kerja dalam perusahaan ini secara garis besar dapat dilihat dari pencapaian tujuan suatu perusahaan yakni tingkat pendapatan yang di peroleh PT. Pegadaian Kanwil Medan dalam kurun tahun 2019-2021 yang dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1 Produktivitas Kerja Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan**

Tahun	Jumlah Pegawai(orang)	Jumlah Nasabah (orang)	Target Pendapatan (Rupiah)	Realisasi Pendapatan (Rupiah)	% Pencapaian Target Perusahaan
2019	32	4.852	8.000.000.0000	7.154.000.000	89,43
2020	35	5.270	8.000.000.000	6.667.700.000	83,35
2021	37	5.315	8.000.000.000	6.199.500.000	77,49

Sumber : [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Dari tabel diatas dapat dilihat tingkat pendapatan perusahaan dalam kurun tahun 2019-2021. Tingkat pendapatan perusahaan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yakni dari tahun 2019 sampai tahun 2021 menunjukkan penurunan juga target pendapatan yang diharapkan oleh perusahaan dalam kurun tahun 2019-2021 tidak tercapai. Faktor lain yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja adalah komunikasi. Dalam sebuah perusahaan, komunikasi merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Untuk mendukung dan meningkatkan produktivitas, diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan maksimal. Faktor yang mempengaruhi komunikasi, menurut Rivai (2012:112) adalah jabatan, tempat, alat komunikasi, dan kepadatan kerja. Sedangkan berdasarkan temuan di lokasi penelitian dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor komunikasi adalah jabatan dan kepadatan kerja, karena hal tersebut yang mempengaruhi komunikasi antar individu dalam lingkungan kerja tersebut.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan didasarkan pada ketentuan dan aturan yang berlaku menyeluruh pada PT. Pegadaian, yang kepada kebutuhan dan kriteria masing-masing cabang dan kanwil, terhadap rencana dan pelaksanaan kegiatan pelatihan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian serta kecakapan dari para unsur pelaksanaan terutama dalam melakukan pelayanan terhadap para konsumennya. Berikut rekapitulasi peserta pelatihan yang di adakan oleh PT. Pegadaian Kanwil Medan:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Peserta Pelatihan Dan Komunikasi Tahun 2022**

<b>Jenis pelatihan dan</b>				
<b>Komunikasi</b>	<b>Pelaksanaan</b>	<b>Anggota</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
Training Akademi Gadai dan Emas	14 Okt s/d 16			
	Nov 2021	Manager Assistant	2 orang	2 orang
Training Akademi Gadai dan Emas (II)	18 Okt s/d 22 Nov	Manager		
	2021	Muda II	3 orang	2 orang
Training Akademi Operasional dan Penjualan	24 s/d 2 Sept 2021	Staff ADM & Umum , Kasir	7 orang	4 orang

Sumber. [www.pegadaian.co.id/pelatihan](http://www.pegadaian.co.id/pelatihan)

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa realisasi jumlah peserta pelatihan di tahun 2022 pada PT Pegadaian Kanwil Medan belum memenuhi target perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya Pemasalahan yang diperkirakan terjadi karena karyawan tidak memiliki semangat yang tinggi dalam mengikuti pelatihan, materi yang disampaikan pada saat pelatihan kurang masih saja ada beberapa karyawan tiidak menyelesaikan tugas dengan tepat waktu serta masih ada juga beberapa karyawan setelah mengikuti pelatihan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan mudah dan cepat.

Dengan uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul : Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan .

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan yang di lakukan oleh penulis, serta informasi yang di peroleh permasalahan-permasalahan dapat diidentifikasi antara lain:

1. Komunikasi kerja antara pemimpin dengan para pegawai pada PT. Pegadaian Kanwil Medan belum efektif..
2. Pelatihan pengembangan pegawai belum mencapai efektivitas.
3. Perlunya komunikasi yang lancar, adanya pelatihan, agar dapat meningkatkan produktivitas di PT. Pegadaian Kanwil Medan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Informasi yang disajikan yaitu : Masalah Komunikasi dan Pelatihan serta pengaruhnya Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja di PT. Pegadaian Kanwil Medan?
2. Apakah ada pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja di PT. Pegadaian Kanwil Medan?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi dan Pelatihan secara bersama - sama terhadap produktivitas kerja di PT. Pegadaian Kanwil Medan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Setiap kegiatan mempunyai tujuan tertentu, demikian juga dengan pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja di PT. Pegadaian Kanwil Medan?
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja di PT. Pegadaian Kanwil Medan?
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap produktivitas kerja di PT. Pegadaian Kanwil Medan?

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat dipergunakan oleh berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi penulis

Sebagai tambahan wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Pegadaian Kanwil Medan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT. Pegadaian Kanwil Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Bagi akademik

Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan keilmuan terutama mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan di PT. Pegadaian Kanwil Medan.

