

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, kemampuan, dorongan dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Meskipun teknologi sudah maju, perkembangan informasi sudah sangat pesat, tersedianya modal, dan bahan-bahan yang memadai, jika tanpa sumber daya manusia yang memadai/potensial sulit untuk organisasi tersebut untuk mencapai tujuannya.

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, pengetahuan, yang baik pada organisasi tersebut, dikarenakan pegawai merupakan aset terpenting bagi organisasi karena perannya sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi, untuk itu setiap organisasi harus mampu meningkatkan kinerja para pegawai. Dalam upaya untuk meningkatkan Kinerja Karyawan, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti pengalaman (kemampuan, keahlian, pengetahuan), keterikatan karyawan.

Menurut Siagian (Dikutip di Adamy, 2016: 21) Pengalaman kerja meliputi banyaknya jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah diduduki oleh seseorang dan lamanya mereka bekerja pada masing-masing pekerjaan atau jabatan tersebut. Pengalaman kerja adalah hubungan, masalah, tuntutan, tuga atau cirri-ciri lain

yang dihadapi karyawan. Asumsi utama penggunaan pengalaman kerja untuk kinerja karyawan adalah bahwa kinerja cenderung terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara keterampilan karyawan dan pengalaman masa lalu serta keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan itu (Kaswan dan Akhyadi, 2017: 427). Menurut Kasmir (2017: 189) pengalaman kerja merupakan memiliki keterkaitan dengan kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar, sesuai yang telah ditetapkan. Artinya karyawan memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja baik pula, demikian pula sebaliknya bagi karyawan yang tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula, yang pada akhirnya akan memberikan hasil yang kurang baik. Dengan demikian pengalaman kerja akan mempengaruhi kinerja seseorang.

Menurut Kahn dalam Nugroho dan Fithriana (2018: 5) *employee engagement* adalah mereka yang secara psikologi hadir secara lahiriah dan batiniah, merasakan suasana tempat kerja, terhubung dengan pekerjaan dan tempat kerjanya, menyatu dengan pekerjaan dan tempat kerja, dan berfokus pada penyelesaian peran yang diberikan organisasi serta kinerja yang tinggi di tempat kerja. *Employee engagement* itu sendiri sekalipun “energy”-nya, dimana energy (vigor) sebagai salah satu dari unsure pembentuk utama *employee engagement*, tidak dapat memberikan akibat langsung terhadap luaran organisasi yang bersifat financial. Namun memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kinerja

organisasi secara keseluruhan (Macey, Schneider, Barbera & Young (dikutip di Nugroho dan Fithriana, 2018: 1))

PT. Multi Media Selular Baturaja merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distributor produk-produk indosat dan perdagangan ritel perangkat telekomunikasi selular, subscriber identity module card (SIM Card), voucher isi ulang operator jaringan selular, aksesoris, perangkat Internet of Thingd (IoT), penjualan voucher, serta menawarkan layanan produk Value Added Service, seperti layanan perlindungan ponsel melalui produk TecProtec dan juga layanan pembayaran ponsel yang bekerjasama dengan perusahaan multifinance.

Fenomena yang terjadi pada PT. Multi Media Selular Baturaja. dari observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti di PT. Multi Media Selular Baturaja. yang jika ditinjau dari pengalaman kerja, karyawan PT. Multi Media Selular Baturaja. masih ada yang kurang dari tingkat keterampilan dan kemampuannya karena kurangnya pengalaman kerja yang pernah didapatkan, dimana ada beberapa karyawan baru yang belum bisa menguasai pekerjaan yang diberikan seperti dalam mempromosikan produknya karyawan tersebut (*public Speaking*) komunikasi nya kurang atau jelek antara karyawan dengan pembeli dalam mempromosikan produknya, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kerja belum bisa dikuasai secara maksimal sehingga dalam melakukan tanggung jawab masih memiliki kesulitan yang dialami dengan masalah penjualan produk-produknya yang akan di jual, tidak hanya itu kuantitas pekerjaan karyawan dalam penjualan produk terkadang masih tidak stabil, masih ada karyawan yang tidak mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan.

Selain pengalaman kerja, terdapat pula permasalahan mengenai keterikatan karyawan, salah satu indikator keterikatan karyawan adalah pengembangan karir yang didukung oleh departemen SDM, namun pada PT. Multi Media Selular Baturaja, cenderung memiliki kurangnya dukungan dari manajer dan departemen SDM (internal) perusahaan, seperti komunikasi yang kurang baik antara atasan dan bawahan, terlihat dari kurangnya perhatian dari atasan dalam memberi dukungan atau *support* dalam melaksanakan pekerjaan. Selanjutnya permasalahan yang terjadi yaitu terkait dengan masalah tim dan hubungan rekan kerja contohnya partisipasi kerja antar karyawan PT. Multi Media Selular Baturaja. itu cenderung pasif terlihat dari interaksi antar karyawan dalam bekerja masih mementingkan urusan nya sendiri dan tidak peduli antar sesama karyawan lain.

Oleh karena itu penulis menyadari pentingnya pengalaman kerja dan keterikatan karyawan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Multi Media Selular Baturaja. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki telah melaksanakan program guna untuk meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan fenomena dan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang tersebut maka penulis meneliti judul **“Pengaruh Pengalaman Kerja dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Multi Media Selular Baturaja”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Multi Media Selular?
- b. Apakah ada pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Multi Media Selular?
- c. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja dan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Multi Media Selular?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Multi Media Selular Baturaja.
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Pada PT. Multi Media Selular Baturaja.
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengalaman kerja dan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Multi Media Selular Baturaja.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitan pengalaman kerja, keterikatan karyawan, dan kinerja karyawan pada PT. Multi Media Selular Baturaja
- 2) Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang berniat melakukan penelitian dengan mengembangkan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Multi Media Selular Baturaja, dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pengalaman kerja dan keterikatan karyawan dengan meningkatkan kinerja karyawan PT. Multi Media Selular Baturaja.