

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di tengah arus globalisasi dan intensitas persaingan yang kian tajam, organisasi dituntut untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia secara optimal. Pengelolaan SDM tidak hanya mencakup perekrutan dan pelatihan, tetapi juga pengembangan potensi, pemberdayaan, dan pemeliharaan semangat kerja agar karyawan dapat memberikan kontribusi terbaiknya. SDM yang produktif dan kompeten Tidak sekadar memperkuat performa tiap individu, tetapi juga berdampak pada efektivitas organisasi secara menyeluruh.

Prestasi pegawai menjadi elemen krusial yang menentu keberhasilan sebuah organisasi, khususnya di tengah gelombang globalisasi dan tekanan persaingan bisnis yang kian sengit. Kinerja yang optimal akan memberikan kontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan serta meningkatkan daya saing organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya mencakup pelatihan, tetapi juga pengembangan potensi, pemberdayaan, serta pemeliharaan semangat kerja agar karyawan dapat memberikan kontribusi terbaiknya. Sumber daya manusia yang handal dan terampil tidak hanya mengangkat performa tiap individu, tetapi juga memberi pengaruh pada jejaring organisasi.

Prestasi karyawan dipengaruhi oleh beragam aspek, termasuk kecakapan, dorongan motivasi, kondisi lingkungan kerja, serta pola kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan yang secara

bersama-sama dapat menentukan tingkat efektivitas dan produktivitas individu dalam organisasi. Kompetensi yang mencakup keterampilan serta pengetahuan merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif dan mampu menyelesaikan tugas dengan lebih efisien. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan dan kesempatan pengembangan agar karyawan dapat terus meningkatkan kemampuannya.

Selain kompetensi, motivasi juga berperan besar dalam menentukan kinerja karyawan. Motivasi dapat berakar dari impuls intrinsik karyawan, seperti kepuasan batin terhadap tugas dan aspirasi untuk maju, maupun dari tekanan atau rangsangan ekstrinsik, misalnya gaji, insentif, penghargaan, serta kesempatan untuk meningkatkan karir. Saat pegawai merasakan apresiasi sekaligus memperoleh peluang untuk menumbuhkan kapasitas diri, mereka biasanya menampilkan performa yang lebih maksimal sekaligus menumbuhkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Oleh karena itu, organisasi perlu membangun sistem penghargaan yang adil serta Merintis ekosistem kerja yang kondusif untuk menstimulus pertumbuhan, memupuk motivasi, dan menegakkan kesejahteraan karyawan.

Budiyanto & Mochklas, (2020) kinerja karyawan merupakan peran yang timbul dari sinergi antara kapabilitas dan dorongan motivasi. Dalam ranah manajemen kinerja, hal ini menjadi elemen esensial karena prestasi tiap individu dalam organisasi merupakan bagian tak terpisahkan dari efektivitas organisasi

secara menyeluruh, yang pada akhirnya menentukan keberhasilan organisasi. Dengan demikian, keberhasilan kinerja organisasi sangat terpaut pada derajat prestasi karyawan, baik secara personal maupun kolektif.

Prestasi pegawai yang maksimal mampu menghadirkan sumbangsih positif bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, serta memperkuat daya saing organisasi di tengah persaingan bisnis yang ketat. Karyawan yang bekerja dengan baik akan berkontribusi pada peningkatan kualitas produk dan layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membantu perusahaan mencapai target bisnis. Dalam jangka panjang memastikan pengelolaan SDM yang efektif akan berkelanjutan dan pertumbuhan organisasi. Salah satu elemen krusial yang menunjang pencapaian ini ialah interaksi komunikasi di dalam organisasi.

Komunikasi yang efektif meningkatkan kinerja karyawan, karena memungkinkan adanya koordinasi yang baik antara individu dan tim dalam organisasi. Interaksi komunikasi yang efisien, transparan, dan terbuka memungkinkan pegawai menangkap esensi tugas serta kewajiban mereka, serta harapan perusahaan terhadap kinerja yang diinginkan. Selain itu, interaksi komunikasi yang lancar antara pimpinan dan staf berfungsi menciptakan iklim kerja yang selaras serta meningkatkan motivasi karyawan, serta meminimalisasi kesalahpahaman yang dapat menghambat produktivitas.

Herlina, (2022) komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses di mana individu berupaya untuk berbagi makna melalui penyampaian pesan simbolik. Proses ini dapat berlangsung secara lantas maupun terselubung dengan

memanfaatkan beragam saluran. Komunikasi lantas berlangsung tanpa perantara, sementara komunikasi terselubung terjadi melalui media penghubung dengan melibatkan perantara dalam penyampaian pesan.

Komunikasi juga berperan dalam mendukung kolaborasi antar karyawan, memungkinkan pertukaran ide, serta mempercepat penyelesaian masalah. Dengan adanya komunikasi yang lancar, karyawan dapat lebih mudah berbagi informasi dan mencari solusi secara bersama-sama, sehingga meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, komunikasi yang terbuka mendorong terjadinya umpan balik konstruktif yang membantu karyawan mengembangkan keterampilan serta meningkatkan kinerja. Dengan demikian, komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memperkuat sinergi dalam organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi rangka realisasi sasaran. Salah satu elemen yang berkontribusi dalam memacu peningkatan efektivitas komunikasi di dalam organisasi adalah pengalaman kerja karyawan.

Pegawai dengan rekam jejak kerja yang lebih lama biasanya memiliki wawasan yang lebih mendalam mendalam mengenai proses bisnis, budaya organisasi, serta pola komunikasi yang efektif dalam lingkungan kerja. Mereka lebih terampil dalam menyampaikan informasi, memahami instruksi dengan lebih cepat, serta memberikan solusi yang tepat dalam berbagai situasi. Selain itu, pengalaman kerja juga meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam berkomunikasi, baik dengan rekan kerja, atasan, maupun pihak eksternal. Sebaliknya, karyawan dengan pengalaman kerja yang lebih mungkin menghadapi tantangan dalam memahami dinamika komunikasi organisasi.

(Ibrahim, 2020) “Seseorang dikatakan berpengalaman atau mempunyai pengalaman tentang suatu pekerjaan apabila orang yang bersangkutan telah mengalami pekerjaan tersebut”. Pengalaman kerja terbentuk seiring dengan lamanya seseorang menekuni suatu pekerjaan, sehingga mampu memahami seluk-beluk pekerjaan tersebut serta menemukan cara yang paling efektif dalam menghasilkan produk maupun layanan.

Sehingga pengalaman kerja yang terus berkembang tidak hanya memperkaya keterampilan teknis seseorang, tetapi juga memperkuat mentalitas dan motivasi kerja. Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi biasanya menampilkan keyakinan diri yang kokoh dan bekerja dengan tingkat produktivitas lebih tinggi, serta memiliki kesiapan yang lebih baik untuk berkolaborasi dan memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa membangun pengalaman kerja yang luas dan mendukung pertumbuhan *self efficacy* merupakan strategi penting dalam menciptakan tenaga kerja yang kompeten.

*Self-efficacy* dalam konteks komunikasi organisasi merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk berkomunikasi secara efektif dalam lingkungan kerja. Karyawan dengan pengalaman kerja yang lebih sedikit sering kali menghadapi tantangan dalam memahami dinamika komunikasi organisasi, baik dalam berinteraksi dengan rekan kerja, menyampaikan ide, maupun menyesuaikan diri dengan budaya komunikasi perusahaan. Jika *self-efficacy* mereka rendah, mereka cenderung merasa ragu, enggan berpartisipasi dalam diskusi tim, atau bahkan menghindari interaksi yang dapat mendukung perkembangan profesional

mereka. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan perlu memberikan berbagai bentuk dukungan yang dapat meningkatkan *self-efficacy* karyawan baru. Salah satu strategi utama adalah pelatihan komunikasi, yang tidak hanya membekali mereka dengan keterampilan komunikasi yang efektif tetapi juga memberikan kesempatan untuk berlatih dalam lingkungan yang aman.

Selain itu, mentoring memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan diri karyawan baru. Dengan adanya bimbingan dari karyawan yang lebih berpengalaman, mereka dapat belajar dari pengalaman nyata, memahami cara menghadapi berbagai situasi komunikasi di tempat kerja, serta mendapatkan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan keterampilan mereka. Selain pelatihan dan mentoring, perusahaan juga perlu menciptakan lebih banyak kesempatan interaksi dalam berbagai forum kerja, seperti diskusi kelompok, proyek lintas tim, atau sesi *brainstorming*. Interaksi ini memungkinkan karyawan baru untuk mengasah keterampilan komunikasi mereka dalam konteks kerja yang nyata, membangun hubungan profesional yang lebih kuat, serta meningkatkan rasa percaya diri dalam menyampaikan pendapat atau berkontribusi dalam pengambilan keputusan.

Secara fundamental, efikasi diri adalah produk dari proses kognitif yang menampilkan keyakinan, evaluasi, serta ekspektasi individu terhadap kapasitas dirinya dalam menuntaskan suatu tugas atau tindakan tertentu demi meraih hasil yang diinginkan (Sunyoto, 2015).

Fenomena yang terjadi di PT Ima Montaz Sejahtera, Lhokseumawe adanya kesenjangan kinerja di antara karyawan. Beberapa karyawan menunjukkan hasil

kerja yang sangat baik, sementara sebagian lainnya tampak kurang produktif meskipun berada dalam posisi dan kondisi kerja yang serupa.

Permasalahan ini memunculkan dugaan bahwa terdapat faktor-faktor non-teknis yang memengaruhi kinerja karyawan di luar sistem kerja yang diterapkan perusahaan. Salah satu faktor penting yang sering diabaikan adalah *self efficacy* yakni keyakinan individu terhadap kapasitas dan kemampuan pribadinya sendiri. Dalam banyak penelitian, *self efficacy* terbukti berkorelasi positif dengan motivasi, semangat kerja, dan ketekunan karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Namun, sejauh mana peran self-efficacy dalam konteks kerja di PT Ima Montaz Sejahtera masih belum dapat dipastikan.

Dengan demikian, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berfokus pada sejauh mana *self efficacy*, pengalaman kerja, dan komunikasi secara individu maupun bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan. Mengingat pentingnya kinerja bagi keberlangsungan perusahaan, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan, baik sebagai kajian akademis maupun sebagai masukan praktis bagi manajemen dalam upaya peningkatan produktivitas tenaga kerja.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, peneliti terdorong untuk menelusuri lebih mendalam pengaruh efikasi diri, rekam jejak profesional, dan interaksi komunikasi terhadap prestasi pegawai di PT Ima Montaz Sejahtera Lhokseumawe. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah serta mengevaluasi efektivitas komunikasi, tingkat efikasi diri, dan pengalaman kerja karyawan yang berperan dalam meningkatkan produktivitas sekaligus memperkuat daya saing perusahaan dalam industri air minum kemasan yang sarat kompetisi. Dengan

memperhatikan faktor-faktor tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam mengembangkan SDM yang lebih kompeten serta berdaya saing tinggi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT Ima Montaz Sejahtera?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT Ima Montaz Sejahtera?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Ima Montaz Sejahtera?

### **1.3 Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT Ima Montaz Sejahtera.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT Ima Montaz Sejahtera.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi di tempat kerja terhadap kinerja karyawan di PT Ima Montaz Sejahtera.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian yang telah dirancang, hasil kajian ini diharapkan menyuguhkan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat konseptual dari penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperluas khazanah literatur serta menstimulasi perkembangan ilmu

pengetahuan di ranah manajemen sumber daya manusia, khususnya berkaitan dengan pengaruh efikasi diri, rekam jejak kerja, dan komunikasi terhadap prestasi pegawai. Kajian ini turut memberikan sumbangan terhadap teori-teori yang relevan, seperti teori Bandura mengenai *self-efficacy* dan teori komunikasi organisasi, sehingga memperkuat pemahaman akademik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu di lingkungan kerja. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain yang berminat menelaah topik sejenis dalam konteks yang berbeda.

2. Manfaat praktisnya adalah penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi PT Ima Montaz Sejahtera untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pendekatan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Dengan memahami pengaruh *self-efficacy*, pengalaman kerja, dan komunikasi, perusahaan dapat merancang program pelatihan, mentoring, dan komunikasi internal yang lebih baik. Pegawai pun dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk mengasah potensi diri mereka serta memahami bagaimana aspek-aspek tersebut berkontribusi terhadap produktivitas kerja. Bagi praktisi manajemen SDM, penelitian ini menawarkan panduan untuk merancang strategi pengembangan karyawan yang berbasis data dan bukti empiris. Secara lebih luas, temuan penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.