

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman sekarang menunjukkan kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan menurut setiap individu untuk mempunyai kemampuan dan kecakapan dalam mengimbangi perubahan kearah kemajuan tersebut. Seiring dengan perkembangan yang terjadi, maka untuk menghadapi persaingan setiap individu haruslah mempunyai sikap bersaing secara kompetitif yang dapat menunjukkan kelebihan ataupun keunggulan yang ada pada dirinya sendiri.

Sumber Daya Manusia menjadi salah satu hal yang penting bagi setiap perusahaan, baik pada perusahaan sektor publik, maupun perusahaan yang bergerak disektor privat. Posisi Sumber Daya Manusia mempunyai peranan penting dalam kegiatan operasional organisasi, hal ini dikarenakan Sumber Daya Manusia modal dasar dalam pembangunan dan pengembangan suatu perusahaan. Perusahaan sebaiknya memandang Sumber Daya Manusia sebagai asset berharga yang harus dikelola dan diperlakukan secara hati-hati sehingga bisa sejalan dengan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam bekerja sesuai bidangnya.

Salah satu Sumber Daya Manusia di suatu perusahaan *fashion* yaitu karyawan. karyawan merupakan unsur yang penting dalam menentukan tercapai atau tidaknya suatu tujuan perusahaan *fashion* tersebut. Kinerja karyawan

merupakan salah satu modal yang penting untuk perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan dianggap berhasil di suatu perusahaan dapat dilihat dari hasil kinerjanya selama bekerja diperusahaan tersebut. Kinerja yang baik dari karyawan akan meningkatkan produktivitas suatu perusahaan. Maka dari itu, karyawan merupakan hal yang menjadi suatu perhatian dalam sebuah perusahaan. *Fashion muslim* adalah salah satu contoh yang bisa menjadi bahan persaingan dari setiap perusahaan yang ada di Jawa Barat, terutama *fashion muslim* bagi para muslim yang ada di Jawa Barat.

Tabel 1. 1 Penduduk dan Agama yang Dianut Masyarakat Jawa Barat

Agama	Jumlah Penduduk dan Agama yang Dianut		
	2019	2020	2021
Islam	41,3 Juta Jiwa	42,6 Juta Jiwa	42,6 Juta Jiwa
Kristen	2,7 Juta Jiwa	2,2 Juta Jiwa	2,5 Juta Jiwa
Katholik	313 Ribu Jiwa	312 Ribu Jiwa	312 Ribu Jiwa
Hindu	43 Ribu Jiwa	50 Ribu Jiwa	44 Ribu Jiwa
Budha	210 Ribu Jiwa	202 Ribu Jiwa	202 Ribu Jiwa
Lainnya	13 Ribu Jiwa	-	-

Sumber: <https://jabar.bps.go.id/>

Berdasarkan Tabel 1.1, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (BPS) mencatat, jumlah muslim yang berada di Jawa Barat sebanyak 42,6 juta jiwa pada tahun 2021 dan jumlah muslim yang berada di Kota Bandung sebanyak 2,8 juta jiwa pada tahun 2021 dari seluruh jumlah muslim yang ada di Indonesia sebanyak 237,5 juta jiwa, jumlah ini naik dari tahun 2019 yang hanya berjumlah 41,3 juta jiwa muslim yang berada di Jawa Barat. Sedangkan untuk agama lainnya bisa dibidang dibawah dari penganut agama muslim, seperti agama Kristen ditahun 2021 sebanyak 2,5 juta jiwa, agama katholik ditahun 2021 sebanyak 312 ribu jiwa, agama hindu ditahun 2021 seabanyak 44 ribu jiwa, agama budha ditahun 2021 sebanyak

202 ribu jiwa, dan agama lainnya ditahun 2021 tidak ada. Dengan melihat data tersebut maka tidak bisa dipungkiri bahwa usaha dibidang *fashion* muslim begitu potensial di Jawa Barat. Hal ini bisa menjadi peluang bagi para perusahaan *fashion* muslim untuk saling bersaing agar dapat memaksimalkan peluang yang ada.

CV Rabbani Asysa merupakan perusahaan *brand fashion* muslim yang saat ini ada di Jawa Barat. Rabbani memulai bisnis pada tahun 1990-an dengan misi untuk memperkenalkan *fashion* muslim ke masyarakat muslim. Rabbani sendiri saat ini sudah memiliki 29 cabang yang tersebar di Jawa Barat.

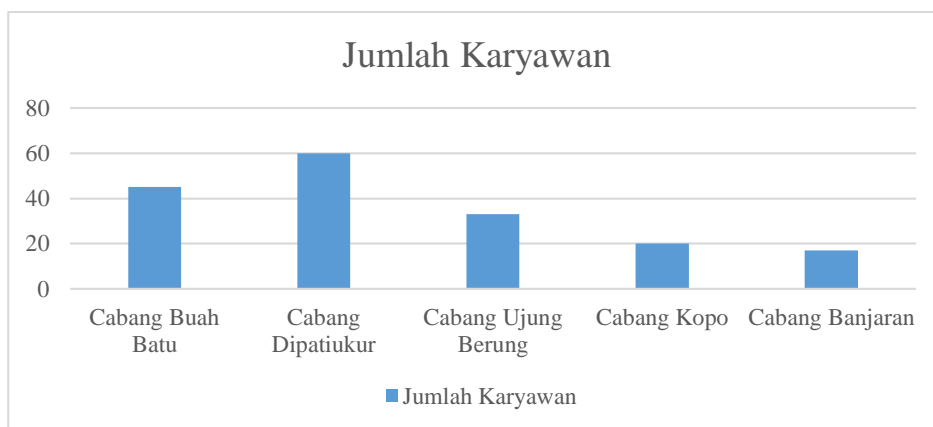
Akhir-akhir ini *fashion* muslim di Jawa Barat terutama di Kota Bandung semakin meningkat maka memungkinkan CV Rabbani Asysa bersaing dengan beberapa *brand fashion* muslim lainnya dalam menguasai pasar, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara pendapat konsumen mengenai *brand fashion* muslim yang dilakukan kepada tiga *brand fashion* muslim di Kota Bandung. Dalam wawancara ini membahas mengenai model, keunggulan, motif, trend, kualitas, dan pelayanan yang diberikan oleh ketiga *brand fashion* muslim ini. Setelah melakukan wawancara dengan hasil yang sangat bisa diketahui bahwa nama Rabbani sendiri masih kurang memberikan pelayanan baik yang membuat para konsumen merasa tidak puas dengan Rabbani. Sehingga muslim yang telah memberikan tanggapannya memilih untuk membeli atau memakai produk dari *brand* selain Rabbani karena mereka menyebutkan bahwa salah satu yang membuat puas adalah dari pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. 2 Pendapat Konsumen Mengenai Pelayanan Brand Fashion Muslim di Kota Bandung

Nama Brand	Tahun 2022	
	Hasil	Target
Buttonsscarves	43%	100%
Zoya	34%	100%
Rabbani	23%	100%

Sumber: wawancara peneliti terhadap konsumen *brand fashion* muslim

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat dilihat ada 3 jenis brand *fashion* muslim di Kota Bandung yang pada saat ini berkembang dan dikenal oleh berbagai kalangan muslim di Kota Bandung. Pada tahun 2022 *Brand Fashion* muslim yaitu Buttonsscarves, Zoya, dan Rabbani. Pada tahun 2022 pelayanan terbaik dan tertinggi peminatnya dikuasai oleh Buttonsscarves, lalu disusul oleh Zoya diperingkat kedua, dan Rabbani diperingkat ketiga dengan nilai presentasi terendah. Pada tabel diatas Rabbani mendapat nilai 23 %, nilai sangat rendah sekali dibandingkan dengan para pesaing.



Sumber : *Human Capital Departement, 2022*

Gambar 1. 1 Data Jumlah Karyawan Store Rabbani Asya cabang Kota Bandung

Berdasarkan data pada gambar 1.1, bisa terlihat bahwa jumlah karyawan CV Rabbani Asya cabang Kota Bandung secara keseluruhan, sehingga dapat dilihat

cabang Buah Batu sebanyak 45 karyawan, cabang Dipatiukur sebanyak 60 karyawan, cabang Ujung Berung sebanyak 33 karyawan, cabang Kopo sebanyak 20 karyawan, cabang Banjaran sebanyak 17 karyawan. Maka dapat disimpulkan cabang Dipatiukur mempunyai banyak karyawan dan menjadi salah satu toko yang sering dikunjungi banyak konsumen menurut penuturan *Store Manager* cabang Dipatiukur.

Rendahnya peminat ditahun 2022 pada Rabbani bisa terjadi dan disebabkan oleh pelayanan kinerja karyawan yang membuat tidak puas dan harus ditingkatkan. Rendahnya kinerja karyawan akan berdampak kurang baik pada perusahaan. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan pada CV Rabbani Asysa dapat dilihat berdasarkan hasil evaluasi kinerja karyawan.

Tabel 1. 3 Hasil Evaluasi Kinerja Karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung

No	Unit	Tahun					
		2019		2020		2021	
		Target (%)	Realisasi (%)	Target (%)	Realisasi (%)	Target (%)	Realisasi (%)
1	Store Manager	100	87	100	85	100	87
2	Supervisor	100	76	100	72	100	80
3	Sales Consultan Master	100	71	100	74	100	72
4	Staff Gudang	100	87	100	88	100	90
5	Kasir	100	85	100	87	100	87
6	Penanggung Jawab Biro	100	83	100	85	100	82
7	Security	100	87	100	88	100	90
8	Cleaning Service	100	75	100	74	100	74

Sumber : *Human Capital Departement, 2022*

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, hasil Evaluasi Kinerja Karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur, kinerja dari karyawan masih ada yang belum optimal. Jika kita perhatikan, dalam tabel 1.3 terdapat divisi yang belum mencapai kriteria

batas atau rata-rata pencapaian kinerja yang telah ditetapkan. Hasil rata-rata dari tiap tahunnya adalah ditahun 2019 sebesar 81%, 2020 sebesar 82%, 2021 sebesar 83%, maka apabila nilainya dibawah batas rata-rata tersebut maka kinerja karyawannya masih kurang bisa dikatakan optimal. Pada tahun 2019, divisi yang masih memiliki kinerja dibawah rata-rata 81% adalah divisi Supervisor, divisi Sales Consultan Master, dan divisi Cleaning Service. Sedangkan tahun 2020, divisi Supervisor dan Sales Consultan Master. Selanjutnya pada tahun 2021 terdapat 4 divisi yang memiliki kinerja dibawah rata-rata 83% yaitu divisi Supervisor, Sales Consultan Master, Penanggung Jawab Biro, dan Cleaning Service.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil kinerja pada karyawan yaitu, *attitude*, absensi, *excellent service*. Hal ini bisa dikatakan berpengaruh karena karyawan mempunyai waktu yang kurang dari waktu normal bekerja yang dia miliki. Adapun data absensi karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Absensi Karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung

Tahun	Absen
2019	17%
2020	20%
2021	15%

Sumber : *Human Capital Departemen CV Rabbani Asysa*

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, mengenai absensi karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung, tingkat absensi masih tergolong cukup tinggi. Jika hal ini tidak segera ditindak lanjuti maka bisa menyebabkan karyawan tidak akan memiliki waktu yang maksimal dalam bekerja dan memberikan hasil

yang optimal sesuai tujuan perusahaan. Data tersebut merupakan gabungan dari jumlah izin, cuti, dan sakit. Pada tahun 2019 jumlah absensi karyawan 17% dengan rincian izin 2%, cuti 12%, dan sakit 3%. Pada tahun 2020 absensi karyawan 20% dengan rincian izin 0%, cuti 12%, dan sakit 8%. Pada tahun 2021 jumlah absensi karyawan 15% dengan rincian izin 1%, cuti 10%, dan sakit 4%.

Setiap perusahaan sangat perlu untuk melakukan penilaian kinerja. Hal ini sering dilakukan oleh setiap perusahaan dengan minimal satu tahun sekali. Dengan adanya penilaian kinerja ini, perusahaan dapat mengetahui bagaimana perkembangan kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh karyawannya baik itu pelatihan atau pengembangan guna meningkatkan kinerja karyawan yang ada didalam perusahaan tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang bisa menyebabkan kinerja dari karyawan tidak sesuai atau tidak optimal, diantaranya kurangnya pelatihan pada bidang yang kerjanya masih belum optimal, tingkat absensi karyawan juga masih terbilang cukup tinggi, masih ada juga miskomunikasi antar karyawan. Semua fenomena ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan dengan *store manager* CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung bapak Farid. Kinerja karyawan yang ada diperusahaan ini juga belum optimal karena adanya pergantian karyawan yang baru dan belum melakukan pelatihan, adanya penurunan tingkat pelaksanaan pelatihan. Untuk komunikasi pun masih terjadi miskomunikasi antar karyawan yang bisa menyebabkan hasil kerja tidak optimal.

Berdasarkan pemaparan fenomena kinerja karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa dari kinerja dari karyawan CV Rabbani ini masih kurang maksimal atau optimal. Hal tersebut bisa

dilihat dari hasil tanggapan konsumen yang telah diwawancara diatas dan capaian kinerja dari setiap divisi. Masih ada divisi yang belum memenuhi nilai rata-rata pencapaian kinerja dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Maka selanjutnya peneliti melakukan penelitian pendahuluan yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung. Berikut ini merupakan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti.

Tabel 1. 5 Hasil Pra-Survei Kinerja Karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung

Variabel	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Kinerja Karyawan	Apakah perusahaan memberikan motivasi dan pelatihan kepada karyawannya ?	5	5	9	6	5	91	3,0
	Perusahaan memberikan sarana yang memadai untuk bekerja ?	0	2	9	10	9	116	3,9
	Apakah anda merasa sesuai dengan pekerjaan saat ini ?	2	4	11	8	5	100	3,3
	Kondisi diperusahaan membuat anda kurang semangat dalam bekerja dengan baik ?	0	9	8	5	8	102	3,4
Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan							3,4	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey (2022)

Berdasarkan tabel 1.5 diatas dapat dilihat bagaimana kondisi kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung terjadi secara keseluruhan bahwa kinerja karyawan memperoleh rata-rata 3,4. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung tidak bekerja dengan baik, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang bermasalah yang dapat mempengaruhi atau memberikan dampak yang buruk

atau tidak baik terhadap kinerja karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Sutermeister dalam Bintoro dan Daryanto (2017:111) kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor meliputi motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistic.

Variabel-variabel yang diduga bermasalah pada CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung adalah Turnover Intention, Motivasi, Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Internal. Oleh karena itu, penulis melakukan pra survey terhadap karyawan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung. Berikut adalah hasil kuesioner pra survei :

Tabel 1. 6 Hasil Pra Survei Faktor-faktor yang diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung

Variabel	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Turnover Intention	Apakah anda pernah berfikir untuk keluar?	0	0	2	25	3	121	4,0
	Keinginan untuk mencari lowongan ?	0	0	1	13	16	135	4,5
	Keinginan untuk meninggalkan organisasi ?	0	0	4	17	9	125	4,2
Skor Rata-Rata Turnover Intention							4,2	
Motivasi	Apakah anda membutuhkan prestasi lebih ?	0	5	14	11	0	96	3,2

Variabel	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
	Motivasi yang diberikan sudah memadai ?	0	7	13	10	0	93	3,1
	Pemberian bekal pengetahuan sudah mencukupi?	0	5	13	12	0	97	3,2
Skor Rata-Rata Motivasi							3,2	
Pelatihan Kerja	Apakah sering dilakukannya pelatihan karyawan ?	4	8	12	4	2	82	2,7
	Apakah anda berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan program pelatihan ?	0	9	12	7	2	92	3,1
	Materi pelatihan sudah sesuai ?	8	4	10	5	3	81	2,7
	Materi yang diberikan tidak sesuai ?	4	9	5	4	8	93	3,1
	Apakah diskusi pelatihan tidak maksimal ?	7	5	8	7	3	84	2,8
Skor Rata-Rata Pelatihan Kerja							2,88	
Lingkungan Kerja	Fasilitas kerja sesuai dengan yang diharapkan ?	0	2	5	15	8	119	4,0
	Teknologi perusahaan memadai ?	0	0	2	21	7	125	4,2
	Kebersihan perusahaan apakah memadai ?	0	0	2	16	12	130	4,3
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							4,2	
Komunikasi Internal	Komunikasi didalam perusahaan tidak baik ?	0	8	12	10	0	92	3,1
	Komunikasi atasan ke karyawan sudah baik ?	0	8	15	7	0	89	3,0
	Atasan tidak menganggap penting informasi yang disampaikan oleh karyawan ?	1	5	15	5	4	96	3,2
	Apakah informasi yang diberikan atasan ke karyawan sudah sesuai dengan harapan perusahaan ?	6	7	10	5	2	80	2,7
	Komunikasi antar karyawan sudah baik ?	4	8	9	5	4	87	2,9
Skor Rata-Rata Komunikasi Internal							2,98	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey (2022)

Berdasarkan tabel 1.6 diatas, faktor bermasalah yang diduga mempengaruhi tingkat kinerja karyawan yaitu pelatihan kerja dan komunikasi internal, karena

faktor tersebut mempunyai nilai yang paling rendah diantara lima faktor yang digunakan sebagai parameter penulisan. Pelatihan kerja mendapatkan skor rata-rata 2,9 dan komunikasi internal mendapatkan skor rata-rata 3,1.

Penulis menggunakan kuesioner pra survey terhadap 30 orang karyawan untuk mengetahui apa saja faktor yang bermasalah dengan kinerja karyawan. Berikut adalah data yang diperoleh penulis dalam kuesioner mengenai variabel bebas yang bermasalah di CV Rabbani Asya cabang Dipatiukur Kota Bandung :

Tabel 1. 7 Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Pelatihan Kerja di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung

Variabel	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Pelatihan Kerja	Apakah sering dilakukannya pelatihan karyawan ?	4	8	12	4	2	82	2,7
	Apakah anda berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan program pelatihan ?	0	9	12	7	2	92	3,1
	Materi pelatihan sudah sesuai ?	8	4	10	5	3	81	2,7
	Materi yang diberikan tidak sesuai ?	4	9	5	4	8	93	3,1
	Apakah diskusi pelatihan tidak maksimal ?	7	5	8	7	3	84	2,8
Skor Rata-Rata Pelatihan Kerja							2,88	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey (2022)

Berdasarkan tabel 1.7 diatas, dapat dilihat dari pra survey yang telah penulis lakukan terhadap para karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung, dapat diketahui bahwa pelatihan kerja masih belum maksimal bahwa skor rata-rata pelatihan kerja secara umum adalah 2,88.

Pentingnya pelatihan pada karyawan yaitu sebagai alat penggerak untuk membangkitkan hasil kinerja karyawan supaya lebih meningkat, dengan adanya pelatihan yang sering dapat mengendalikan diri seorang karyawan menjadi lebih baik lagi dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam suatu perusahaan.

Seseorang bisa bekerja secara optimal dan efektif apabila mendapatkan pemahaman mengenai pekerjaan yang baik dan benar.

Subari dan Riady (2018:135) menjelaskan *“training is a form of competency development to meet demand in the fulfilment of both individual and company performance”*. Atau yang diterjemahkan “pelatihan merupakan salah satu bentuk pengembangan kompetensi untuk memenuhi tuntutan dalam pemenuhan kinerja baik individu maupun perusahaan”. Hal ini mutlak dilakukan apabila perusahaan mengharapkan pegawainya tetap menghasilkan kinerja yang maksimal dan optimal.

Selain pelatihan kerja, faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung yaitu komunikasi internal, berikut adalah data yang diperoleh penulis dalam kuesioner pra survey mengenai variabel bermasalah di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung yaitu komunikasi internal dengan menyebarkan kuesioner pada 30 orang karyawan sebagai berikut :

Tabel 1. 8 Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Komunikasi Internal di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung

Variabel	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata- Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Komunikasi Internal	Komunikasi didalam perusahaan tidak baik?	0	8	12	10	0	92	3,1
	Komunikasi atasan ke karyawan sudah baik ?	0	8	15	7	0	89	3,0
	Atasan tidak menganggap penting informasi yang disampaikan oleh karyawan ?	1	5	15	5	4	96	3,2
	Apakah informasi yang diberikan atasan ke karyawan sudah sesuai	6	7	10	5	2	80	2,7

Variabel	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata- Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
	dengan harapan perusahaan ?							
	Komunikasi antar karyawan sudah baik ?	4	8	9	5	4	87	2,9
Skor Rata-Rata komunikasi Internal							2,98	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey (2022)

Berdasarkan tabel 1.8 diatas, dapat dilihat dari hasil pra survey yang telah penulis lakukan terhadap para karyawan CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung, dapat diketahui bahwa komunikasi internal di perusahaan ini secara keseluruhan masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, berdasarkan tabel 1.8 diketahui bahwa skor rata-rata komunikasi internal secara umum di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung sebesar 2,98.

Selanjutnya untuk komunikasi internal di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung didapatkan dari hasil wawancara dengan bagian Human Capital Departement menyebutkan bahwa komunikasi internal didalam perusahaan masih suka terjadi miskomunikasi dan hal itu pasti bisa terjadi kapanpun. Untuk dampaknya bisa berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan.

Menurut Bacal dalam Subari dan Riady (2018:136) *“performance management is communication between employees and employers on an ongoing basis in an atmosphere of partnership. In principle, this definition is related to the internal communication within the context of the performance communication”*. Atau yang diterjemahkan “kinerja manajemen adalah komunikasi antara karyawan dan pengusaha secara berkesinambungan dalam suasana kemitraan. Pada prinsipnya, definisi ini terkait dengan komunikasi internal dalam konteks komunikasi kinerja”.

Faktor-faktor diatas merupakan penyebab menurunnya kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung. CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung ini dijadikan sebagai objek penelitian karena dari uraian permasalahan diatas dalam hal pelatihan kerja dan komunikasi internal di perusahaan ini masih dirasa kurang maksimal. Maka dengan demikian penulis melakukan penelitian di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung dengan memberikan judul :

“PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV RABBANI ASYSA CABANG DIPATIUKUR KOTA BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah, didalam penelitian ini diajukan untuk menjelaskan dan merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian. Dimana permasalahan ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pada CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung yaitu pelatihan dan komunikasi internal.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkungan masalah yang akan diteliti, berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah berikut :

1. Pelatihan
 - a. Masih kurangnya pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan.

- b. Kurangnya partisipasi karyawan terhadap pelatihan kerja yang dilakukan oleh perusahaan.
 - c. Diskusi/Tanya jawab tidak membantu meningkatkan pemahaman.
2. Komunikasi Internal
- a. Penyampaian pengarahan yang diberikan kurang dapat dipahami oleh karyawan.
 - b. Kurang baiknya komunikasi yang ada didalam perusahaan, dari karyawan ke karyawan atau dari karyawan ke atasan maupun sebaliknya.
 - c. Kurangnya informasi dari atasan mengenai yang diharapkan oleh perusahaan.
3. Kinerja Karyawan
- a. Terjadinya penurunan kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung sehingga membuat karyawan tidak bekerja dengan baik.
 - b. Kondisi yang ada di dalam perusahaan kurang baik dan bisa membuat tidak semangat dalam bekerja.
 - c. Kurangnya kesesuaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana Pelatihan kerja yang ada di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung ?

2. Bagaimana Komunikasi internal yang dialami karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung ?
3. Bagaimana Kinerja karyawan yang ada di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung ?
4. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan sebuah penelitian di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pelatihan kerja di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.
2. Komunikasi Internal di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.
3. Kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dan penelitian baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penulis dengan ini memiliki harapan agar penelitian ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta dapat menambah ilmu selama proses perkuliahan.
2. Dapat memperkaya teori-teori mengenai pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan.
3. Dapat memperkaya dan menambah teori mengenai Sumber Daya Manusia

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis
 - a. Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai pelatihan dan komunikasi internal di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.
 - b. Memahami dan menganalisis pelatihan dan komunikasi internal yang diberikan kepada karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.

2. Bagi perusahaan

Hasil dalam penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan juga masukan positif yang bermanfaat mengenai pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di CV Rabbani Asysa cabang Dipatiukur Kota Bandung.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber sarana informasi

untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi.

- a.** Sebagai masukan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada di dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan penerapan anatar teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia kerja atau kenyataan.