

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan hasil dari pelaksanaan pekerjaan oleh setiap karyawan berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Dengan kinerja karyawan yang maksimal, maka perusahaan dapat mencapai tujuan dan target yang sudah ditentukan. Namun, seringkali kinerja karyawan menjadi masalah yang menghambat kemajuan perusahaan. Salah satu perusahaan yang mengalami masalah kinerja karyawan adalah PT Garuda Maintenance Facility AeroAsia Tbk. yang kemudian disingkat menjadi PT GMF AeroAsia Tbk. Perusahaan ini bergerak di bidang perawatan pesawat yang berlokasi di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng.

Dalam mencapai produktivitas yang cepat dan tepat, faktor manusia dengan pengalaman kerja merupakan variabel yang sangat penting, karena dipengaruhi oleh ketepatan dan kecepatan dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh teknisi saat melakukan perbaikan pesawat di line maintenance.

Selain pengalaman kerja, kinerja karyawan PT GMF AeroAsia, Tbk Line Maintenance Surabaya juga dipengaruhi oleh komunikasi yang diyakini mampu meningkatkan kualitas kinerja yang dihasilkan. Dalam hal ini, komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan mampu menciptakan sikap rasa empati untuk membuat suasana yang nyaman dan harmonis, serta mampu melakukan sikap keterbukaan terkait pekerjaan yang dilakukannya.

Selain pengalaman kerja dan kemampuan berkomunikasi interpersonal, penerapan sistem informasi dan teknologi informasi memiliki dampak yang cukup signifikan karena industri perawatan pesawat merupakan salah satu industri yang paling tinggi dalam tingkat ketergantungan pada aktivitas-aktivitas pengumpulan data, analisa, dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para customernya.

Adapun masalah kinerja pegawai pada PT GMF Aeroasia, Tbk. Line Maintenance Surabaya ialah masih banyak pegawai yang terlambat masuk kerja dan kurangnya disiplin pada lingkungan pekerjaan. Sedangkan masalah Pengalaman kerja pada PT GMF Aeroasia, Tbk. ialah kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengambilan keputusan. Untuk kemampuan berkomunikasi interpersonal permasalahannya ialah kurangnya komunikasi antar individu sehingga menyebabkan lemahnya koordinasi setiap tim dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan untuk penggunaan teknologi informasi permasalahannya ialah seringkali terjadi gangguan sistem pada teknologi informasi yang mengakibatkan proses analisa perbaikan pesawat menjadi lama dan menghambat keoptimalan kinerja seorang karyawan.

Dari uraian latar belakang di atas, pihak penulis tertarik untuk meneliti tentang "PENGARUH PENGALAMAN KERJA, PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI, DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT GMF AEROASIA, Tbk LINE MAINTENANCE SURABAYA".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yang akan dicari jawabannya adalah:

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah pengalaman kerja, penggunaan teknologi informasi, dan kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT GMF Aeroasia, Tbk. Line Maintenance Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT GMF Aeroasia, Tbk. Line Maintenance Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT GMF Aeroasia, Tbk. Line Maintenance Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

a. Aspek Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan informasi khususnya civitas akademika yang tertarik meneliti masalah ini. Selain itu, dapat menambah referensi perpustakaan STIE Mahardhika Surabaya

b. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dari penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai pengalaman kerja, penggunaan teknologi informasi serta kemampuan berkomunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di perusahaan perawatan pesawat

c. Aspek Praktis

Dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan internal bagi PT GMF AEROASIA Line Maintenance Surabaya dalam meningkatkan kinerja para karyawannya di tengah persaingan industri penerbangan yang semakin ketat