**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Pengertian Organisasi**

 Berkaitan dengan penelitian ini yang mempunyai judul Kualitas Pembinaan Tenaga Kerja pada LLK UKM di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan dasar pemikiran, tolak ukur atau landasan dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi ataupun telaah kepustakaan. Oleh karena itu peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan focus dan locus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti akan kemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran. Berikut ini peneliti akan kemukakan pengertian Organisasi menurut **Stephen P. Robbins** dalam bukunya **Teori Organisasi (1994: 4)** mengatakan, bahwa: ***“Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan”.***

Adalima dimensi yang menentukan komunikasi organisasi menurut **Lasswell** yang dikutip oleh **Hardiyansyah (2011:135)** adalah sebagai berikut:

1. **Komunikator;** Para aparatur/pegawai/karyawan yang bekerja pada dinas tata Kota Bandung
2. **Pesan ;** Informasi atau keterangan yang berkaitan dengan informasi yang disampaikan oleh aparatur yang bertindak sebagai komunikator kepada masyarakat yang wajib memiliki informasi
3. **Media;** Segala alat komunikasi yang dipergunakan dalam proses pelayanan pada dinas tata Kota Bandung
4. **Komunikan;** Masyarakat penerima pesan/informasi dari komunikator (aparatur) berkaitan dengan pelayanan informasi
5. **Efek;** Perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerimaan pesan (masyarakat yang mengurus informasi) sebelum dan sesudah menerima pesan/informasi

**2.2 Pengertian Administrasi**

 Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad yang lalu (abad XIX), tetapi administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktek, timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia.

 Administrasi berasal dari bahasa Latin, terdiri dari kata *“ad”*artinya intensif dan *“ministrare”* artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

 Pengertian Administrasi secara umum adalahproses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu Administrasi juga dibagi menjadi dua pengertian yaitu Pengertian Administrasi secara Sempit dan Pengertian Administrasi secara Luas.

 Pengertian Administrasi secara sempit merupakan penyusunan dan juga pencatatan data, juga informasi secara sistematis yang dimaksudkan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

 Pengertian administrasi secara luas adalah berasal dari kata administration (bahasa Inggris) sebenarnya istilah administrasi berkaitan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia ataupun sekelompok orang atau masyarakat hingga tercapainya sebuah tujuan yang diinginkan.

 **H.A Simon dan kawan-kawan**, dalam bukunya; “***Public Administration”*** yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat (1985:2)** dalam bukunya “Pengantar Studi Administrasi dan Management”*,* memberikan definisi sebagai berikut: “*Administration as the activites of groups cooperating to accomplish common goals”* (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama).

Sedangkan **William H. Newman**, dalam bukunya:  *“Administractive Action”,* yang dikutip oleh **H.Siagan (1997:19)** dalam bukunya **“Management Suatu Pengantar”**mengemukakan: *“Administration has been defined as the guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some common goal.” (*Administrasi didefinisasikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan daripada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapai nya tujuan bersama).

 Dari definisi diatas **Drs. Soewarno Handayaningrat (1990:3)** dalam bukunya **“Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen”** Mengemukakan ciri-ciri Administrasi yang digolongkan atas:

1. **Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas 2 orang atau lebih.**
2. **Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.**
3. **Adanya Kegiatan/proses/usaha.**
4. **Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan**
5. **Adanya tujuan.**

**2.2.1 Pengertian Administrasi Negara**

 Istilah Administrasi Negara ialah terjemahan dari *“Public Administrations”.* Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada sekitar tahun 1956. Jika istilah *Public Adminstration* itu diuraikan secara etimologis, maka *“public”* berasal dari bahasa latin *“Poplicus”* yang semula dari kata *“Populus”*atau *“people”*dalam bahasa Inggris yang berarti rakyat. *“Administration”*juga berasal dari bahasa latin, yang terdiri dari kata *“ad”* artinya intensif dan *“ministrate”* artinya melayani, jadi administrasi secara etimologi yaitu melayani dengan intensif.

 **J.M Pfifner and Robert V Presthus** dalam bukunya: *Public Administraion* yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat** dalam bukunya **“Pengantar studi Administrasi dan Management” (1985:3)** Ialah: “*Public Administration is a process concerned with carrying out policies.”* Adminisrasi negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan Negara)

 **Dimock** dalam bukunya: *Public Administration* yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat** dalam bukunya **“Pengantar studi Administrasi dan Management” (1985:3)** mendefinisikan sebagai berikut: *public administration is the activityof he state in the exercise of its poliical power.* (Administrasi negara adalah kegiatan-kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan/kewenangan politiknya).

**2.3 Konsep Manajemen**

**2.3.1 Pengertian Manajemen**

 Secara etimologi **Manajemen** berasal dari bahasa Perancis kuno yaitu *“ménagement”*, yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur”.

 Kata manajemen mungkin berasal dari [bahasa Italia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bahasa_Italia) *“maneggiare”* yang berarti "mengendalikan," terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa Latin “*manus”* yang mempunyai arti "tangan".

 Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *ménagement*, yang memiliki arti *seni melaksanakan dan mengatur*.

 Secara umum Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan anggota organisasi dan kegiatan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut **Malayu S.P Hasibuan** memberikan definisi managemen dalam bukunya **“Managemen” (2011:2)** yaitu **“ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”**.

 Menurut **H. Koontz & O’Donnel** dalam bukunya ***“Principles of Management”***yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat (1985:19)** dalam bukunya **“Pengantar Ilmu Administrasi dan Managemen”,** mengemukakan : ***“Management involves getting things done through and will people”.* (Managemen berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain).**

 Dari definisi managemen diatas dititikberatkan pada usaha memanfaatkan orang-orang lain dalam pencapaian tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka orang-orang didalam organisasi harus jelas dalam hal kewenangan, tanggung jawab dan tugas pekerjaannya.

 Selain itu **R. Makharita** yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat (1985:19)** dalam bukunya “**Pengantar Ilmu Administrasi dan Managemen”** memberikan definisi sebagai berikut: **“*Management is the utilization of available or potentials resources in achieving a given end”****.* **(Managemen adalah pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensial di dalam pencapaian tujuan).**

 Dari definisi diatas manajemen menitikberatkan pada usaha menggunakan/memanfaatkan sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan.

 Jika kita simak dari definisi-definisi diatas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai.
2. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni.
3. Manajemen baru dapat diterapkan jika ada dua orang atau lebih melakukan kerjasama dalam suatu organisasi.
4. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab.

**2.3.2 Fungsi Managemen**

 Fungsi Managemen menurut **H. Koontz & O’Donnel** dalam bukunya ***“The Principles of Management”***yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat** dalam bukunya **“Pengantar Ilmu Administrasi dan Managemen” (1985:22)** yaitu:

1. **Perencanaan *(Planning)***
2. **Pengorganisasian *(Organizing)***
3. **Penyusunan Pegawai *(Staffing)***
4. **Pembinaan Kerja *(Directing)***
5. **Pengawasan *(Controlling)***

**2.3.3 Unsur-Unsur Manajemen**

 Secara umum, unsur-unsur manajemen ada enam yaitu :

1. Man (manusia)
2. Money (uang)
3. Materials (bahan-bahan)
4. Machines (mesin-mesin)
5. Methods (metode)
6. Market (pasar)

Unsur-unsur manajemen atau sarana manajemen ini seringkali disebut dengan singkatan 6M.

1.Man (Manusia)

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja.

2. Money (money)

 Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (tools) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

3. Materials (bahan-bahan)

Materi terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

4.Machines (mesin)

Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efesiensi kerja.

5. Methods (metode)

Dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode-metode kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode daat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan.

6. Market (pasar)

Memasarkan produk sudah barang tentu sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli konsumen.

Unsur- unsur manajemen menjadi hal mutlak dalam manajemen karena sebagai penentu arah perusahaan dalam melakukan kegiatan perusahaan.

**2.4** **Pengertian Kualitas**

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik lansung dari suatu produk yaitu kinerja (*performence*), kendalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memnuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006;6).

***Bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan*** (Arief, 2007 : 117).

Menurut Trilestari (2004 : 5) pada dasarnya terdapat tiga orientrasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses.Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Menurut ISO-8402 (Loh, 2001:35), kosa kata kualitas adalah totalitas dari fasilitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan, yang tersurat atau tersirat.

Definisi juga diberikan oleh Tjiptono (2004:11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitness for use). Definisi lain yang lebih menekankan kepada orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas adalaah perbaikan terus-menerus. Defines laindikemukakan oleh taguschi yang menekankan pada kerugain yang harus dibayar oleh konsumen akibat kegagalan suatu produk atau jasa. Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunakn dengan proses perbaikan atau pengurangan variasa dalam produk atau variasi dalam proses.

Kadir (2001:19) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu tujuan yang sulit dipahami (elusive goal), sebab harapan dari konsumen akan selalu berubah. Setiap ada standar baru yang baik ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh lagi staandar baru yang lebih baru dan lebih baik lagi. Dalam pandangan ini maka kualitas merupakan suatu proses dan bukan merupakan suatu hasil akhir.

Tidak satupun definisi kualitas yang sempurna. Akan tetapi setidaknya terdapat tiga aspek kunci yang dapat dijadikan patokan untuk dapat memahami definisi yang diantara ketiganya dapat dikombinasikan oleh suatu perusahaan dalam mendefinisikan suatu kualitas jasa. Tjiptono (2004:12) menyatakan bahwa :

1. Karakteristik kualitass yaitu karakteriistik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik ini menurut pemahaman yang mendalam mengenai pelanggan.
2. Karakteristik kunci kualitas, yaitu kombinasi pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proes. Variable kunci proses yang dijadikan sebagai kunci yang dapat dimanipulasi atau dapat dikendalikan.

Adapun pengertian **kualitas** menurut **Goetsh** dan **Davis** yang dikutip oleh **Tjiptono (2001:51)**, mendefinisikan bahwa: ***“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.***

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:21) adalah :

**1) Kesesuaian dengan persyaratan;**

**2) Kecocokan untuk pemakaian;**

**3) Perbaikan berkelanjutan;**

**4) Bebas dari kerusakan/cacat;**

**5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;**

**6) Melakukan segala sesuatu secara benar;**

**7) Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.**

Menurut **Garvin** yang dikutip oleh **Hardiyansyah** dalam bukunya ***Kualitas Pelayanan Publik* (2011:37**) terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

**1) Transcendental approach**

**2) Product-based approach**

**3) User-based approach**

**4) Manufacturing-based approach**

**5) Value-based approach**

**2.5** **Konsep Pembinaan**

**2.5.1 Pengertian Pembinaan**

Menurut **Thoha** yang dikutip dalam bukunya **“Pembinaan Organisasi” (2001:7)** mengatakan bahwa: ***“Pembinaan adalah suatu proses, hasil atau pertanyaan menjadi lebih baik, dalam hal ini mewujudkan adanya perubahan, kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evaluasi atau berbagai kemungkinan atas sesuatu”****.*

**2.5.2 Fungsi Pembinaan**

Untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, maka diperlukan adanyapegawai-pegawai yang setia, taat, jujur, penuh dedikasi, disiplin dan sadar akan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepegawaian yang berlaku, fungsi pembinaan diarahkan untuk :

1. Memupuk kesetiaan dan ketaatan.
2. Meningkatkan adanya rasa pengabdian rasa tanggung jawab, kesungguhan dan kegairahan bekerja dalam melaksanakan tugasnya.
3. Meningkatkan gairah dan produktivitas kerja secara optimal.
4. Mewujudkan suatu layanan organisasi dan pegawai yang bersih dan berwibawa.
5. Memperbesar kemampuan dan kehidupan pegawai melalui proses pendidikan dan latihan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan organisasi (wadah yang ditentukan).

**2.5.3 Karakteristik Pembinaan**

 Menurut **French dan Bell** yang dikutip oleh **Miftah Thoha** dalam bukunya **“Pembinaan Organisasi” (2003:16)** mengidentifikasikan karakteristik pembinaan, yaitu :

1. **Lebih memberikan penekanan walaupun tidak eksklusif pada proses organisasi dibandingkan dengan isi yang subtantif.**
2. **Memberikan penekanan pada kerja tim sebagai suatu kunci untuk mempelajari lebih efektif mengenai berbagai perilaku.**
3. **Memberikan penekanan pada manajemen yang kolaboratif dari budaya kerja tim.**
4. **Memberikan penekanan pada manajemen yang berbudaya sistem keseluruhan.**
5. **Mempergunakan model “action research”.**
6. **Mempergunakan ahli-ahli perilaku sebagai agen pembaharuan atau katalisator.**
7. **Suatu pemikiran dari usaha-usaha perubahan yang ditujukan bagi proses-proses yang sedang berlangsung.**

 Dengan memahami karakteristik diatas, membedakan setiap perubahan, pengembangan atau pembinaan yang dapat dijadikan suatu ukuran yang dapat membedakan antara pembinaan dengan usaha-usaha pembaharuan dan pembinaan lainnya.

**2.6 Konsep Lembaga Pelatihan Kerja**

**2.6.1 Pengertian Lembaga**

Pengertian lembaga lebih menunjuk pada sesuatu bentuk, sekaligus juga mengandung mana yang abstrak. Karena dalam pengertian lembaga juga mengandung tentang seperangkat norma-norma, peruturan-peraturan yang menjadi ciri lembaga tersebut. Lembaga merupakan system yang kompleks yang mencangkup berbagai hal yang berhubungan dengan konsep sosial, psikologis, politik dan hukum.

            Konsep lembaga/ kelembagaan telah banyak dibahas dalam sosiologi, antropologi, hukum dan politik. Dalam bidang sosiologi dan antropologi kelembagaan banyak di tekankan pada norma, tingkah laku maupun adat istiadat. Dalam ilmu politik kelembagaan banyak ditekankan pada aturan main, kegiatan kolektif untuk kepentingan bersama. Dalam ilmu Psikologi menegaskan pentingnya kelembagaan dari sudut pandang tingkah laku manusia. Sedangkan dari ilmu hukum melihatnya dari sudut hukum atau regulasinya serta istrumen dan litigasinya (Djogo, dkk, 2003)

            Untuk memahami lebih dalam tentang arti lembaga, dapat dilihat dari berbagai pendapat para ahli tentang konsep dan definisi dari lembaga. Pengertian lembaga menurut para ahli adalah sebagai berikut :

1. Ensiklopedia Sosiologi

“institusi” --sebagaimana didefinisikan oleh Macmillan-- adalah merupakan seperangkat hubungan norma-norma, keyakinan-keyakinan, dan nilai-nilai yang nyata, yang terpusat pada kebutuhan-kebutuhan sosial dan serangkaian tindakan yang penting dan berulang.

2. Adelman & Thomas

Mendefinisikan institusi sebagai suatu bentuk interaksi di antara manusia yang mencakup sekurang-kurangnya tiga tingkatan.  Pertama, tingkatan nilai kultural yang menjadi acuan bagi institusi yang lebih rendah tingkatannya.  Kedua, mencakup hukum dan peraturan yang mengkhususkan pada apa yang disebut aturan main (the rules of the game). Ketiga, mencakup pengaturan yang bersifat kontraktual yang digunakan dalam proses transaksi.  Ketiga tingkatan institusi di atas menunjuk pada hirarki mulai dari yang paling ideal (abstrak) hingga yang paling konkrit, dimana institusi yang lebih rendah berpedoman pada institusi yang lebih tinggi tingkatannya.

3. Israel

Konsep umum mengenai lembaga meliputi apa yang ada pada tingkat lokal atau masyarakat, unit manajemen proyek, institusi-institusi, departemen-departemen di pemerintah pusat dan sebagainya. Sebuah lembaga dapat merupakan milik negara atau sektor swasta dan juga bisa mengacu pada fungsi-fungsi administrasi pemerintah.

4. Kartodiharjo et al

Lembaga adalah instrument yang mengatur hubungan antar individu. lembaga juga berarti seperangkat ketentuan yang mengatur masyarakat yang telah mendefinisikan bentuk aktifitas yang dapat dilakukan oleh pihak tertentu terhadap pihak lainnya, hak istimewa yang telah diberikan serta tanggungjawab yang harus dilakukan.

5. Schmidt

Lembaga atau institusi merupakan sekumpulan orang yang memiliki hubungan yang teratur dengan memberikan definisi pada hak, kewajiban, kepentingan, dan tanggungjawab bersama.

6. Hayami dan kikuchi

Lembaga adalah (1) aturan main dalam interaksi interpersonal, yaitu sekumpulan aturan mengenai tata hubungan manusia degan lingkungannya yang menyangkut hak-hak, perlindungan hak-hak dan tanggung jawab. (2) suatu organisasi yang memiliki heirarki yaitu adanya mekanisme administrative dan kewenangan.

**2.6.2 Pengertian Pelatihan Kerja**

 **a. Pelatihan**

Pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja tenga kera.(Simamora:2006:273). Menurut pasal I ayat 9 undang-undang No.13 Tahun 2003. Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Menurut (Hani Handoko:2001:104) pengertian latihan dan pengembangan adalah berbeda. Latihan (*training*) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagal ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Yaitu latihan rnenyiapkan para karyawan (tenaga kerja) untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang. Sedangkan pengembangan (*Developrnent*) mempunyai ruang lingkup Iebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dlan sifat-sifat kepribadian.

(Gomes:2003:197) Mengemukakan pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya. Menurutnya istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan, perbedaannya kalau pelatihan langsung terkait dengan performansi kerja pada pekerjaan yang sekarang, sedangkan pengembangan tidaklah harus, pengembangan mempunyai skcope yang lebih luas dandingkan dengan pelatihan.

Pelatihan Iebih terarah pada peningkatan kemampuan dan keahlian SDM organisasi yang berkaitan dengan jabtan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan saat ini (*current job oriented*). Sasaran yang ingin dicapai dan suatu program pelatihan adalah peningkatan kinerja individu dalam jabatan atau fungsi saat ini.

Hal serupa dikemukakan (Hadari:2005:208). Pelatihan adaah program-program untuk memperbaiki kernampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan/atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi atau perusahaan. Sedangkan pengembangan karir adalah usaha yang diakukan secara formal dan berkelanjutan dengan difokuskan pada peningkatan dan penambahan kemampuan seorang pekerja. Dan pengertian ini menunjukkan bahwa fokus pengembangan karir adalah peningkatan kemampuan mental tenaga kerja.

**b. Tujuan dan Manfaat Pelatihan**

Menurut Carrell dan Kuzmits (1982 : 278), tujuan utama pelatihan dapat dibagi menjadi 5 area:

1. Untuk meningkatkan ketrampilan karyawan sesuai dengan perubahan teknologi.
2. Untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten.
3. Untuk membantu masalah operasional.
4. Untuk menyiapkan karyawan dalam promosi.
5. Untuk memberi orientasi karyawan untuk lebih mengenal organisasinya

Menurut Procton dan Thornton (1983 : 4) menyatakan bahwa tujuan pelatihan adalah:

1. Untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan bisnis dan operasional-operasional industri sejak hari pertama masuk kerja.
2. Memperoleh kemajuan sebagai kekuatan yang produktif dalam perusahaan dengan jalan mengembangkan kebutuhan ketrampilan, pengetahuan dan sikap.

Beberapa manfaat nyata dari program pelatihan adalah (Simamora, 2004 : 278) :

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas ;
2. Mengurangi waktu pembelajaran yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kerja yang dapat diterima. ;
3. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan ;
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia ;
5. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja ;
6. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi.

### ****c. Mengapa Pelatihan Diperlukan?****

Kegiatan pelatihan sangat penting karena bermanfaat guna menambah pengetahuan atau ketrampilan terutama bagi yang mempersiapkan diri memasuki lapangan pekerjaan. Sedangkan bagi yang sudah bekerja akan berfungsi sebagai “*charger*” agar kemapuan serta kapabilitas kita selalu terjaga guna mengamankan existensi atau peningkatan karir. Jadi kalaupun itu harus mengeluarkan biaya sebetulnya tidak terlalu signifikan. Taruhlah kita jadwalkan untuk mengikuti pelatihan dengan frekuensi satu kali dalam satu tahun. Maka biaya yang dikeluarkan apabila dibagi prorata, jumlah pengeluaran rata-rata perbulan sungguh kecil dan tidak sebanding dengan hasil yang diperoleh. Oleh karena itu ungkapan biaya dalam konteks pelatihan biasanya lebih populer disebut sebagai investasi. Jadi kita melakukan investasi dalam jumlah yang kecil untuk tetap survive dalam dunia kerja yang sangat kompetitif akhir-akhir ini. Segala sesuatu dapat terjadi dan berubah secara tiba-tiba. Hanya kemapuan dan upaya untuk me-“refresh” kompetensi masing-masing kita yang membuat kita selalu dapat bertahan.  Jangan pernah lengah dan lalai karena yang dinilai adalah aktualisasi diri bukanlah melulu bertumpu pada kebanggan background pendidikan atau nama besar almamater.

### ****d. Langkah-Langkah Pelaksanaan Pelatihan/Pengembangan****

Langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan pelatihan agar berjalan sukses yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis kebutuhan pelatihan organisasi, yang sering disebut *need analysis* atau *need assessment*.
2. Menentukan sasaran dan materi program pelatihan.
3. Menentukan metode pelatihan dan prinsip-prinsip belajar yang digunakan.
4. Mengevaluasi program.

 Gambar langkah-langkah pelaksanaan pelatihan/pengembangan

Gambar 2.1



Penjelasan gambar :

**Analisis Kebutuhan**

Analisis kebutuhan adalah penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan yang akan dilakukan. Kegiatan ini sangat rumit dan sulit, karena perlu mendiagnosis kompetensi organisasi saat ini dan kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan perubahan lingkungan dan masa yang akan datang. Analisis kebutuhan dilakukan melalui langkah-langkah:

1. Analisis kebutuhan organisasi

Analisis kebutuhan organisasi yaitu mengidentifikasi strategi organisasi, lingkungan organisasi pada saat ini dan masa yang akan datang untuk mencapai tujuan. Tantangan lingkungan menghendaki kompetensi pegawai, ditandai dengan :

* Lingkungan persaingan yang semakin ketat sebagai akibat globalisasi.
* Kecendeungan peningkatan *outsourcing*.
* Perubahan-perubahan teknologi.
* Keanekaragaman pegawai.

2. Analisis kebutuhan tugas

Analisis tugas yaitu menganalisis tugas-tugas yang harus dilakukan dalam setiap jabatan, yang dapat dipelajari dari perilaku peran tersebut, dan informasi analisis jabatan yaitu uraian tugas, persyaratan tugas dan standar unjuk kerja yang terhimpun dalam informasi sumber daya manusia organisasi.

3. Analisis kebutuhan pegawai

Analisis kebutuhan pegawai adalah menganalisis mengenai apakah ada pegawai yang kurang dalam kesiapan tugas-tugas atau kurangnya kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang dapat diketahui dari penilaian kinerja, observasi ke lapangan, kuesioner.

**Penentuan Tujuan Pelatihan**

Tujuan pelatihan harus dirumuskan secara spesifik, apakah perubahan perilaku atau perubahan pengetahuan yang ingin dicapai setelah pelatihan dilakukan. Berdasarkan tujuan tersebut maka ditentukan materi untuk pelatihan untuk mencapai tujuan.

**Pemilihan Metode Pelatihan**

1. *On the job training*, yaitu dilakukan pada waktu jam kerja berlangsung, baik secara formal maupun informal.
2. *Off the job training*, yaitu pelatihan dan pengembangan yang dilakukan secara khusus di luar pekerjaan.

**Evaluasi Pelatihan**

Evaluasi pelatihan dilihat dari efek pelatihan dikaitkan dengan:

1. Reaksi peserta terhadap isi dan proses pelatihan.
2. Pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman latihan.
3. Perubahan perilaku.
4. Perbaikan pada organisasi.