

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap jalannya suatu organisasi selalu terdapat yang beraktivitas untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Aktivitas tersebut dilakukan oleh karyawan yang ada didalamnya yang memiliki peranan penting pada kemajuan perusahaan. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan mempermudah terwujudnya tujuan suatu perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada suatu perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja,

Bagi suatu organisasi, manajemen sumber daya manusia menyangkut keseluruhan urusan manusia dalam organisasi untuk ikut berperan aktif dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. SDM dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan perusahaan tersebut. **Mathis dan Jackson (2011), sumber daya manusia**

yaitu suatu proses pembentukan sistem manajemen untuk memastikan potensi yang dimiliki manusia dan dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan implementasi fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan hingga pengawasan yang berperan penting secara efektif dan efisien dalam menjangkau tercapainya tujuan individu, maupun organisasi. Oleh karenanya, apabila sumber daya manusia dalam organisasi dikelola dan dimanfaatkan dengan baik, maka organisasi tersebut akan mampu menjalankan roda usahanya secara optimal.

Proses pengelolaan manusia dalam organisasi ditangani oleh bagian sumber daya manusia yang memiliki fungsi strategis dan berperan dalam meningkatkan keefektifan dan efisiensi sebuah organisasi dalam mengelola manusia yang ada didalamnya.

Pada zaman modern saat ini, perusahaan-perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Semua organisasi atau perusahaan dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal. Selain mengutamakan pelayanan ataupun produk, saat ini pengelolaan SDM merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas

dari pimpinan dan karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pelatihan merupakan sebuah proses pembelajaran kepada karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja atau untuk memperbaiki karyawan dalam mengerjakan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Pelatihan tenaga kerja dirasakan sangat penting pada suatu perusahaan karena tuntutan pekerjaan atau jabatan. Pelatihan memiliki orientasi untuk membantu karyawan agar mencapai keahlian dan kemampuan tertentu yang bertujuan agar mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Tujuan pelaksanaan pelatihan yaitu agar karyawan mempunyai pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang cukup di bidang pekerjaan yang ditekuninya.

Pelatihan yaitu suatu proses yang sangat penting dalam menyediakan tenaga kerja yang kompeten (berkemampuan) untuk memenuhi standar kinerja perusahaan. Setiap karyawan harus mempunyai keinginan yang kuat untuk dapat berkembang dan mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang memadai untuk mencapai kinerja kerja dan peningkatan karir secara langsung akan memajukan perusahaan. Menurut **Edwin B. Flippo** dalam (Suwatno; Priansa, 2016) **“Pelatihan merupakan suatu usaha peningkatan *knowledge* dan *skills* seorang karyawan untuk menerapkan aktivitas kerja tertentu.”**

Pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang telah ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan *jobdesc*. Maka, pelatihan karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu agar karyawan semakin terampil dan mampu memiliki sikap yang semakin baik sesuai dengan yang diharapkan. Melalui pelatihan, karyawan dapat terbantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada untuk meningkatkan karir karyawan serta mampu mengembangkan tanggung jawabnya di masa depan.

Pelatihan karyawan yang baik dapat menumbuhkan karyawan yang produktif untuk menunjang terhadap suatu pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang produktif merupakan karyawan yang mampu menerapkan lima sumber tenaga kerja yang meliputi penggunaan pikiran, tenaga fisik atau jasmani, waktu, ruang, uang atau material. Pelatihan sangat penting karena pelatihan merupakan salah satu upaya yang digunakan oleh perusahaan untuk mempertahankan, menjaga, memelihara karyawan dalam perusahaan dan juga sekaligus untuk meningkatkan keahlian para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan yaitu adanya kesesuaian silabus dengan kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi maka pelatihan yang diselenggarakan akan mempunyai pengaruh

terhadap kinerja karyawan. Pelatihan akan menentukan kinerja karyawan, sedangkan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan syarat yang baik.

Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah mengemban tugasnya dalam rangka melaksanakan strategi perusahaan, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran pegawai sebagai individu dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi perusahaan. Kinerja adalah suatu konsep yang multidimensional mencakup tiga aspek, yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), dan prestasi (*accomplishment*). (Harsuko, 2011). **Kinerja pegawai merupakan perwujudan atas yang telah dihasilkan atau diemban pegawai. Hasil tersebut tercatat dengan baik sehingga tingkat ketercapaian kinerja yang seharusnya dengan apa yang akan terjadi dapat dievaluasi dengan baik.**

PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) memiliki produk unggulannya yaitu kue berbahan dasar *Japanese cheese cake* diolah menjadi *filling* dengan berbagai rasa. Selain itu pun Bandung Kunafe menjual makanan khas Bandung, kaos dan beberapa *merchandise* yang dapat dijadikan oleh-oleh. Maka pihak manajemen Bandung Kunafe harus mampu memahami bagaimana cara terbaik dalam mengelola karyawan yang memiliki latar belakang, kemampuan, dan keahlian yang berbeda-beda sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya.

Hal-hal yang menyangkut mengenai pelatihan karyawan dan yang berhubungan dengan kinerja menjadi perhatian di sebuah salah satu perusahaan di Bandung lebih tepatnya lagi di PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe). Bagi PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) pelatihan karyawan dalam mengedukasi karyawan untuk melayani konsumen dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan *jobdesc* yang telah ditentukan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan, dengan adanya hambatan dari pelatihan karyawan secara tidak langsung akan menurunnya tingkat kinerja karyawan yang akan berdampak kepada produk dan minat konsumen yang membeli.

Kinerja karyawan dalam melayani konsumen dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan *jobdesc* di PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) dengan kurangnya pemahaman dalam melayani konsumen dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan *jobdesc* yang mengakibatkan hasil kerja yang tidak maksimal dan sasaran kerja yang telah ditetapkan tidak mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Bandung Kunafe terdapat beberapa masalah pada kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Kuantitas (Jumlah)

PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) merupakan perusahaan dagang yang memiliki tujuan untuk memaksimalkan keuntungan yang akan dihasilkan. Keuntungan atau profit merupakan selisih antara jumlah yang diterima

oleh perusahaan atas penjualan barang kepada pelanggan dari jumlah yang harus dikeluarkan untuk menghasilkan dan juga menjual barang tersebut. Maka dari tujuan tersebut PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) terus mempertahankan jumlah penjualan produk usahanya. Untuk bisa mempertahankan tujuan tersebut perlu adanya usaha agar tujuan tersebut dapat tercapai yaitu dengan cara memberikan edukasi terhadap karyawan untuk membuat konsumen tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan.

Dalam menjalankan proses usahanya. PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) yang merupakan perusahaan dagang maka memiliki siklus operasi. Siklus operasi yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan yang dimana memiliki kegiatan siklus operasi salah satunya penjualan.

Hasil dari edukasi karyawan terhadap konsumen membuat penjualan yang telah dicapai terlihat setiap tahunnya menurun (dapat dilihat pada tabel 1.1).dari hasil tersebut penjualan PT Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) belum teralisasi dengan jumlah penjualan produk kue yang telah ditargetkan. Berikut ini adalah bukti gambaran dalam bentuk tabel target dan realisasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Penjualan Produk Kue
Dalam Pcs Tahun 2018 s.d 2021
Pada PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe)

Tahun	Target Penjualan Kue	Realisasi Penjualan	Presentase
2018	240.000	300.000	125%
2019	320.000	180.000	56%
2020	160.000	144.000	90%
2021	240.000	260.000	108%

Sumber: PT Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe), 2021

Dari data tabel tersebut dapat terlihat bahwa pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan penjualan produk kue yaitu sebesar 56% pada tahun 2019 dan 90% pada tahun 2020.

2. Kualitas

Perusahaan selalu membutuhkan karyawan yang memiliki keterampilan dan kemampuan di dalam bidangnya untuk meningkatkan keuntungan atau profit untuk kegiatan usahanya, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, meningkatkan produktivitas kerja dan meningkatkan mutu hasil kerja.

Keterampilan dan kemampuan kinerja PT Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) masih kurang karena kemampuan para karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk kepada konsumen masih kurang informative, pengetahuan para karyawan mengenai produk masih kurang serta keterampilan karyawan untuk menarik konsumen untuk membeli produk masih kurang efektif.

Berikut merupakan data hasil kinerja karyawan PT Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) menurut hasil rekapitulasi kinerja karyawan dalam penjualan produk, yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan (dapat dilihat pada tabel 1.2).

Tabel 1.2

Hasil Kinerja Karyawan

Dalam Tahun 2018 s/d 2021

Di Bagian *Office* Pada PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe)

Tahun	Nilai Rata – Rata Kinerja
2018	76,3
2019	74,9
2020	73,5
2021	77,6

Sumber : PT Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe), 2021

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 bahwa nilai rata-rata kinerja pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan hasil kinerja karyawan dalam penjualan produk, sebesar 74,9 di tahun 2019 dan 73,5 pada tahun 2020.

Masalah-masalah tersebut diduga disebabkan karena pelatihan karyawan yang diberikan pihak PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) kurang terserap oleh karyawannya, yaitu:

1. Materi pelatihan

Para karyawan mengikuti kegiatan pelatihan dengan cara penjelasan, praktek, serta tanya jawab mengenai bagaimana cara melayani konsumen atau memberikan serta menjelaskan informasi produk kepada konsumen secara tepat dan baik, hal tersebut dilakukan agar dapat menjual produk dengan jumlah yang banyak dan baik. Bagi karyawan yang telah memiliki *basic* tidak akan terlalu sulit untuk menerapkan pelatihan yang telah diberikan, sebaliknya bagi yang belum mempunyai *basic* sama sekali akan sedikit kesulitan dalam menerapkan pelatihan tersebut.

Materi yang diberikan pun sama tidak dibedakan antara karyawan yang telah memiliki pengalaman ataupun yang belum memiliki pengalaman. Daya serap dalam menerima materi setiap orang pun dapat berbeda-beda tetapi materi dan cara untuk menyampaikannya pun sama. Terkadang ada beberapa materi yang sudah beberapa orang ketahui karena telah memiliki pengalaman sebelumnya.

2. Tujuan & Sasaran Pelatihan

Tujuan Pelatihan harus dapat diukur, oleh karena itu pelatihan yang diselenggarakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja agar para peserta mampu mencapai kinerja secara maksimal dan dapat meningkatkan pemahan peserta terhadap etika kerja yang harus diterapkan. Tujuan dari pelatihan ini masih belum dapat direalisasikan sepenuhnya oleh karyawan, karyawan belum terlalu memahami tujuan dari pelatihan ini maka keterampilan atau kualitas dari karyawan PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) masih belum baik.

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelatihan untuk mempengaruhi kinerja karyawan yang akan dituangkan dalam bentuk laporan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe)**”

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran umum Bandung Kunafe ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelatihan kerja dan kinerja karyawan di Bandung Kunafe ?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Bandung Kunafe ?

4. Apa hambatan dan usaha dalam melaksanakan pelatihan kerja dan upaya apa yang dilakukan oleh Bandung Kunafe ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran umum Bandung Kunafe.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan kerja dan kinerja karyawan di Bandung Kunafe.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Bandung Kunafe.
4. Untuk mengetahui hambatan dan usaha dalam melaksanakan pelatihan kerja dan upaya apa yang dilakukan oleh Bandung Kunafe.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat praktis dan teoritis

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang mengarah kepada beberapa pihak diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan saran, masukan dan gambaran serta informasi tentang pengaruh pelatihan karyawan terhadap peningkatan kinerja sehingga dapat ditentukan kebijakan apa yang tepat dalam pemberdayaan karyawan. Sehingga dengan adanya

hal tersebut dapat mengurangi adanya penyimpangan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan serta dapat berguna bagi perusahaan kedepannya agar mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

2. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan serta informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang ada mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Bandung Kunafe.

3. Bagi Penelitian Lanjutan

Dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khasana perpustakaan Universitas Pasundan serta memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademik yang ingin mempelajari masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia khususnya dalam pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Serta sebagai suatu hasil karya yang dapat dijadikan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi Mahasiswa atau kalangan Akademisi yang memiliki ketertarikan meneliti pada bidang yang sama.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan, memberikan manfaat dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang telah peneliti peroleh selama di bangku kuliah di jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT Bandung Berkah Sejahtera (Bandung Kunafe) yang terletak di Jl. Merdeka No.68 Kota Bandung.

1.5.2 Lamanya Penelitian

Adapun lamanya penelitian yang peneliti laksanakan yaitu selama 6 bulan. terhitung dari Bulan Juni tahun 2022 sampai dengan bulan November 2022.

