

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan tidak saja ditentukan oleh modal dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga ketersediaan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Organisasi atau perusahaan merupakan tempat berkumpulnya sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan Bersama. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, karena merupakan bagian penggerak didalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan serta menjadi kelangsungan hidup perusahaan. Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan. Setiap organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia yang sehat jasmani dan rohani, memiliki mental dan moral yang baik, memiliki tanggung jawab, semangat kerja, dan disiplin yang baik, serta memiliki keahlian dan kemampuan yang baik yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk mencapai tujuan dan target perusahaan.

Menurut Hariandja (2015:10) Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah pelatihan . Pelatihan terhadap karyawan sangatlah penting bagi perusahaan karena mampu menciptakan tenaga kerja yang terampil, meningkatkan produktivitas kerja,

menghindari keteledoran karyawan, serta meningkatkan sales dan profit perusahaan. Adapun manfaat pelatihan bagi karyawannya yaitu memberikan pengetahuan baru, keterampilan baru, kemampuan baru, dan sikap yang baik terhadap pekerjaannya yang mana akan memberikan peningkatan kinerja dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

Agar terciptanya peningkatan kinerja karyawan menurut Hariandja (2015:10) terdapat faktor lain yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu kemampuan kerja. Menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2017:93) menyatakan bahwa “kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas”. Karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang baik dan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu dan target yang telah ditetapkan perusahaan.

Kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, apabila kinerja karyawan rendah maka kontribusi kerja karyawan terhadap perusahaan akan rendah dan hal ini akan berdampak pada kinerja atau hasil yang diberikan karyawan. Agar terciptanya peningkatan kinerja karyawan terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu salah satunya adalah pelatihan dan kemampuan kerja. Pelatihan terhadap karyawan sangat penting bagi perusahaan karena untuk dapat memiliki tenaga kerja yang memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugas yang diberikan, tenaga kerja yang ahli dan terampil, meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja, meningkatkan produktifitas kerja, serta meningkatkan sales dan profit perusahaan.

Toserba UD PUTRA Ts Majalengka adalah singkatan dari Toserba Usaha Dagang Putra Tiga Saudara yang merupakan bisnis ritel dengan format supermarket khusus Sandang salah satu terbesar yang ada di Kabupaten Majalengka. Kegiatan usahanya yaitu mendistribusikan barang secara langsung kepada konsumen. Setelah melakukan wawancara terhadap Human Resource Departement (HRD) Toserba UD PUTRA Ts Majalengka, mengatakan bahwa terdapat fenomena yang terjadi pada kinerja dari karyawannya. Dimana kinerja karyawannya belum mampu bekerja secara maksimal hal ini karena masih terdapat karyawan belum sepenuhnya memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya seperti keterlambatan masuk kerja, rendahnya kemampuan mempengaruhi daya beli konsumen supaya membeli produk dapat dilihat dari pelayanan pramuniaga terhadap konsumen yang kurang bersungguh-sungguh dan masih terdapat rasa malu dalam melayani konsumen, kurangnya kecekatan serta kecepatan dalam pengemasan kado, rendahnya kesadaran terhadap peraturan perusahaan dimasa pandemi Covid-19 yang mengharuskan setiap karyawan memakai masker pada saat bekerja.

Hal ini dapat dilihat pada data sekunder Raport penilaian kinerja karyawan khususnya bagian pramuniaga pada Triwulan Pertama Tahun 2022 yang diukur berdasarkan kemampuan kerja, seberapa besar kesalahan kerja yang dilakukan, serta kewajiban bekerja absensi kerja yang penuhi oleh pramuniaga, yang telah peneliti dapatkan dari Toserba UD PUTRA Ts Majalengka dengan jumlah seluruh karyawan sebanyak 364 orang termasuk didalamnya terdapat bagian pramuniaga sebanyak 258 orang, tetapi yang akan menjadi fokus utama

penelitian adalah kepada karyawan bagian pramuniaga. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang mengindikasikan rendahnya kinerja karyawan khususnya pramuniaga yang akan diamati oleh penulis.

Tabel 1.1
Penilaian kinerja karyawan (Bagian Pramuniaga) Toserba UD PUTRA Ts
Majalengka pada Triwulan Pertama 2022

Bulan Januari				Bulan Februari				Bulan Maret			
Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah	Jumlah	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah	Jumlah	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah	Jumlah
120 Orang	110 Orang	55 Orang	258 Orang	95 Orang	125 Orang	65 Orang	258 Orang	45 Orang	90 Orang	123 Orang	258 Orang

Sumber : Toserba UD PUTRA Ts Majalengka 2022

Keterangan :

Zona Hijau : Memiliki kualitas kerja yang baik dengan berhasil membujuk konsumen, kuantitas kesalahan kerja sangat rendah, serta ketepatan waktu terhadap pekerjaan yang sangat baik.

Zona Kuning : Kualitas kerja yang kurang baik dengan kurang dapat membujuk konsumen , kuantitas kesalahan kerja seperti tidak menggunakan masker, serta ketepatan waktu terhadap pekerjaan yang kurang baik dengan 3 hari tidak masuk kerja.

Zona Merah : Kualitas kerja yang buruk tidak dapat membujuk konsumen, kuantitas tingkat kesalahan kerja yang sering dilakukan seperti ketidaktelitian dalam bekerja, serta ketepatan waktu terhadap pekerjaan yang buruk dengan lebih dari 3 hari tidak masuk kerja.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa menurunnya kinerja karyawan khususnya bagian pramuniaga pada Triwulan Pertama Tahun 2022. Penurunan kinerja tersebut diukur berdasarkan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Pada Zona Hijau dengan ketentuan kualitas kerapihan dalam melipat pakaian, merapikan pakaian, menempatkan barang sesuai dengan tempatnya, pelayanan terhadap konsumen baik ramah serta berhasil membujuk agar membeli produk yang ada di dalam toko, dengan tanpa melakukan kesalahan kerja. Jumlah pramuniaga pada Zona Hijau mengalami penurunan secara signifikan, semula pada Bulan Januari terdapat 120 orang sedangkan Pada bulan Maret hanya terdapat 45 orang.

Secara Kuantitas terdapat peningkatan jumlah pramuniaga yang masuk dalam Zona Merah pada Bulan Maret yaitu sebanyak 123 orang. Zona Merah terjadi karena kurangnya kesadaran dan tanggungjawab terhadap pekerjaannya dengan tingkat absensi yang buruk dengan tidak masuk kerja tanpa keterangan lebih dari 3 hari. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2019:204) “Jumlah kehadiran karyawan akan mempengaruhi kinerjanya, artinya jika kehadiran sesuai dengan aturan dan standar perusahaan yang telah ditetapkan maka kinerjanya dihitung baik atau baik sekali. Demikian pula sebaliknya jika kehadirannya kurang tentu pengaruh kinerjanya kurang baik atau buruk”.

Zona Kuning dengan ketentuan ketepatan waktu pada saat masuk kerja masih terdapat keterlambatan, waktu pelayanan terhadap konsumen dalam hal ini pramuniaga melayani pengemasan barang kebutuhan konsumen dalam bentuk kado. Sering kali terlihat antrian konsumen yang menunggu pengemasan dalam

bentuk kado. Hal ini disebabkan oleh pramuniaga yang kurang cekatan dan cepat dalam proses pengemasan kado sehingga terjadi antrian yang menyebabkan konsumen harus menunggu. Pelayanan pengemasan kado menjadi salah satu indikator dalam ketepatan waktu karena sebagai tolak ukur pelayanan pramuniaga terhadap waktu yang tersedia. Oleh karena itu perlu dilakukan pelatihan kerja yang lebih baik dan dipahami oleh karyawan untuk dapat memiliki tanggungjawab dan kesadaran terhadap pekerjaannya, serta diharapkan akan meningkatkan kemampuan, keahlian, pemahaman, dan pengetahuan tentang pekerjaan yang ditekuninya.

Pelatihan kerja di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka hanya melewati masa kontrak pelatihan selama 1 bulan dengan pemberian materi atau arahan dari kepala counter yang dilakukan pada saat jam kerja. Setelah selesai masa kontrak pelatihan dilaksanakan, karyawan baru langsung diterima bekerja secara subjektif tanpa melakukan evaluasi hasil dari pelatihan tersebut. Hal tersebut dirasa kurang efektif dan maksimal karena penerimaan karyawan dilakukan bukan melihat dari hasil setelah pelatihan tetapi secara subjektif merupakan peserta pelatihan terpilih secara subjektif sehingga masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya memiliki pemahaman terhadap pekerjaan, pengetahuan, keahlian dan rasa tanggungjawab terhadap pekerjaannya. Hal tersebut terjadi karena peran karyawan senior sebagai instruktur kurang bersungguh-sungguh dalam melatih dan mengarahkan karyawannya.

Selain pelatihan, terdapat salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan adalah kemampuan kerja. Menurut HRD Toserba

UD PUTRA Ts Majalengka mengatakan bahwa terdapat beberapa masalah terkait kemampuan kerja karyawan diantaranya yaitu kemampuan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan kemampuan karyawan dalam bekerja sama antar karyawan yang masih rendah ditandai dengan saling mengandalkan orang lain ketika itu yang merupakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya, rendahnya kemampuan dalam menguasai pekerjaan seperti menghitung, mendisplay produk, menempatkan produk, melipat, dan kecekatan mengemas kado masih terjadi keterlambatan dan kesalahan. Hal ini terlihat dari keluhan konsumen terhadap pengemasan kado, tidak semua memiliki atribut produk seperti barcode harga dan pelayanan pramuniaga terhadap konsumen yang kurang memuaskan dari segi penjelasan produk yang akan dibelinya.

Dilihat dari data hasil Raport kinerja karyawan khususnya bagian pramuniaga Toserba UD PUTRA Ts Majalengka, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada bagian Pramuniaga menurun dan masih rendah. Maka diperlukan pelatihan kerja yang lebih baik lagi dan dapat dipahami, dilaksanakan, dan melekat dibenak para karyawannya agar karyawan dapat bekerja sesuai harapan perusahaan dan memiliki kemampuan yang lebih baik dari sebelumnya untuk kesuksesan perusahaannya. Pelatihan yang baik akan menciptakan kemampuan kerja yang baik dan akan menghasilkan peningkatan kinerja karyawan sehingga mampu mencapai serta memenuhi target, tujuan, visi serta misi perusahaan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Suatu Penelitian Pada Pramuniaga Toserba UD PUTRA Ts Majalengka)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan didalam latar belakang diatas, maka pokok permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelatihan Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.
2. Bagaimana Kemampuan kerja Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.
3. Bagaimana Kinerja Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.
4. Bagaimana Pengaruh Pelatihan dan Kemampuan kerja terhadap kinerja Pramuniaga Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelatihan Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.
2. Kemampuan kerja Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.
3. Kinerja karyawan Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.
4. Pengaruh Pelatihan dan kemampuan kerja terhadap kinerja Karyawan Pramuniaga di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang berguna bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

2. Terapan

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pelatihan dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

b. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Toserba UD PUTRA Ts Majalengka dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya.

c. Bagi pembaca

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Toserba UD PUTRA Ts Majalengka yang beralamat di Jalan Raya Tonjong-Jatiwangi No 168 Baribis, kecamatan Cigasong, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45476, Indonesia.

1.5.1 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak Bulan Mei sampai dengan Bulan November 2022 (jadwal penelitian terlampir)