

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Berkembangnya teknologi dan informasi sekarang ini serta tersedianya modal yang memadai, apabila tanpa sumber daya manusia akan sulit bagi suatu perusahaan atau organisasi maupun instansi untuk mencapai tujuannya. Perusahaan atau organisasi yang memiliki tujuan dan perencanaan tidak akan ada artinya jika sumber daya manusianya tidak diperhatikan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang hidup, memiliki keinginan, rasio, emosi dan akal. Selain itu, manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian (Sedarmayanti,2007:13).

Mengelola sumber daya manusia bukan merupakan hal yang mudah karena manusia mempunyai karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, karyawan pada suatu organisasi perlu diberikan suatu program khusus yang berupa program pelatihan. Menurut Sastrohardiwiryo (2001:198), Pelatihan merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan tentang pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan, dan sikap yang layak. Program pelatihan ini diberikan dengan tujuan agar karyawan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mutu pekerjaan. Program pelatihan dipandang sebagai salah satu jalur alternatif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Program pelatihan juga merupakan bagian dari suatu program kepegawaian dan untuk memberikan kesempatan diperhatikannya kebutuhan pribadi karyawan, sehingga karyawan dapat mengembangkan keterampilan dan bekerja secara efisien dan efektif.

PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Restoran Cepat Saji. Bagian cashier memiliki peranan yang sentral dalam menampilkan pelayanan prima oleh PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza). Karyawan PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza), khususnya pada bagian cashier tentunya dalam melakukan aktivitasnya banyak membutuhkan keahlian, kerjasama, pengetahuan dan keterampilan karyawan untuk melakukan kegiatan operasionalnya dan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga program pelatihan karyawan merupakan hal yang penting bagi PT FastFood Indonesia bagi PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza)

Pentingnya pelatihan yang dilakukan oleh PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza) dapat bermanfaat bagi para karyawan sehingga mereka dapat mengetahui tugas-tugas dan fungsi dari pekerjaan serta berguna untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Program pelatihan ini umumnya diterapkan pada karyawan-karyawan yang baru yang belum memahami pengetahuan secara menyeluruh tentang kegiatan seorang cashier di PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza). Namun, pada Bagian Cashier PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza) tidak hanya memberlakukan pelatihan kepada karyawan yang baru saja, tetapi juga memberlakukan kepada karyawan yang telah bekerja. Hal ini dilakukan agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan ini untuk memberikan pelayanan prima. Hambatan yang ditemui yaitu tidak adanya motivasi yang terdapat di dalam diri karyawan untuk mengikuti pelatihan pada bagian *Cashier* serta waktu dan kesempatan yang diberikan oleh instruktur (*Manager*) untuk memberikan pelatihan. Berikut ini adalah rekapitulasi karyawan yang telah mengikuti pelatihan dan hasil penilaian kinerja karyawan pada Bagian *Cashier*.

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Karyawan yang Telah Mengikuti Pelatihan pada Bagian  
Cashier**

| No | Nama Karyawan         | Uraian Kegiatan Pelatihan  | Tahun | Tempat    |
|----|-----------------------|--|-------|-----------|
| 1  | Sopian<br>Febriansyah | <i>Grooming, Pengoperasian<br/>Cash Register<br/>(POS), Suggestive<br/>Selling, Pengetahuan<br/>Produk, Metode<br/>Penyelesaian Keluhan<br/>Customer, &amp; Inventory<br/>Section.</i> | 2012  | Palembang |
| 2  | Maryani               |  | 2008  |           |
| 3  | Rini                  |  | 2000  |           |
| 4  | Nuraini               |  | 2000  |           |
| 5  | Ika Yuliani           |  | 2001  |           |
| 6  | Ria                   |  | 2001  |           |
| 7  | Yuliana               |  | 2012  |           |
| 8  | Anggun Septiana       |  | 2012  |           |
| 9  | Kiki Diah Pertiwi     |  | 2012  |           |

*Sumber: PT Fast Food Indonesia, Tbk KFC International Plaza, 2015*

**Tabel 1.2**

**Penilaian S2 (*Suggestive Selling*) Karyawan pada Bagian Cashier**

**Tahun 2012-2014**

| No | Nama               | Penilaian S2<br>( <i>Suggestive Selling</i> ) |    |            |    |            |    |
|----|--------------------|---|----|------------|----|------------|----|
|    |                    | Tahun 2014                                    |    | Tahun 2013 |    | Tahun 2012 |    |
|    |                    | I   | II | I          | II | I          | II |
| 1  | Sopian Febriansyah | 10  | 7  | 10         | 8  | 10         | 10 |
| 2  | Maryani            | 9   | 10 | 8          | 10 | 10         | 10 |
| 3  | Rini               | 10  | 10 | 10         | 10 | 10         | 10 |
| 4  | Nuraini            | 10  | 10 | 10         | 10 | 10         | 10 |

|   |                   |    |    |    |    |    |    |
|---|-------------------|----|----|----|----|----|----|
| 5 | Ika Yuliani       | 8  | 7  | 10 | 10 | 10 | 9  |
| 6 | Ria               | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 7 | Yuliana           | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 8 | Anggun Septiana   | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 9 | Kiki Diah Pertiwi | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Sumber: PT Fast Food Indonesia, Tbk KFC International Plaza, 2015

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui jika dari 25 karyawan hanya 9 karyawan yang dapat melakukan pekerjaan sebagai seorang *Cashier* (jika dalam persentase hanya 36%) dan dari tabel 2. terdapat salah satu karyawan PT FastFood Indonesia, Tbk ( KFC International Plaza) tidak memberikan pelayanan prima, dimana kita dapat ketahui melalui penilaian S2 (*Suggestive Selling* ) pada tahun 2014 yang mengalami penurunan. Penilaian S2 (*Suggestive Selling*) dilakukan oleh pihak ekstern KFC yang bernama *Mystery Shopper*, untuk mengukur kualitas pelayanan prima seorang kasir dengan mengamati apakah seorang kasir tersebut telah menjalankan SOP perusahaan atau tidak.

Pada tabel 2. masih kurangnya konsistensi dan komitmen dalam menjalankan SOP perusahaan. Hal ini tampak jelas dari hasil penilaian S2 (*Suggestive Selling*), tiga orang karyawan bagian kasir berdasarkan 3(Tiga) tahun terakhir memiliki nilai yang tidak stabil. Artinya kasir tersebut tidak menjalankan SOP perusahaan . Pelayanan prima dari seorang kasir akan tampak jika seorang kasir menjalankan SOP perusahaan. Untuk meningkatkan pelayanan prima, seorang kasir harus menjalankan SOP perusahaan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “**Pelatihan Peningkatan Pelayanan Prima pada Bagian Cashier PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu “Bagaimana kah pelatihan untuk meningkatkan pelayanan prima bagian *Cashier* pada PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza) ?”

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar dalam pembahasan laporan ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis hanya membatasi ruang lingkup pembahasannya mengenai “Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada Bagian *Cashier* PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza).”

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pelatihan dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bagian *Cashier* PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza)”

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk:

a. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui bentuk pelatihan yang ada pada PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza) dalam meningkatkan pelayanan prima pada bagian kasir, serta dapat menerapkan teori-teori yang didapat dan dipelajari selama mengikuti perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang dikemukakan, serta dapat menambah wawasan pada mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan untuk memperhatikan karyawan pada bagian kasir PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza) dalam memberikan pelayanan prima kepada *customer*.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis PT Fast Food Indonesia, Tbk KFC International Plaza yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.147 Palembang. Penulis membahas mengenai pelatihan karyawan pada Bagian Cashier di PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza) dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Seperti yang dikemukakan oleh Yusi (2012:7).Berdasarkan cara memperolehnya,data dapat dibagi ke dalam:

#### **1. Data Primer**

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya dengan cara melakukan wawancara langsung pada Bagian Cashier PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza).

#### **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain,biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Berhubungan dengan pelatihan karyawan PT FastFood Indonesia.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan penelitian ini, yaitu:

## 1. Riset Lapangan

Yaitu Riset yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui penelitian di perusahaan secara langsung . Cara pengumpulan data yang digunakan menurut Yusi (2012:7-8) yaitu:

### a. Wawancara

Yaitu percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab langsung dengan karyawan KFC International Plaza.

### b. Observasi

Pengumpulan data melalui teknik observasi (pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) .

### c. Kuesioner

Merupakan alat pengumpul data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada karyawan KFC International Plaza.

## 2. Riset Perpustakaan

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku literatur atau referensi untuk mendapatkan keterangan teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang terdapat pada objek yang diteliti.

### **1.5.4 Analisis Data**

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menganalisa data-data yang diperoleh dengan menggunakan:

a. Analisa Kuantatif

Metode pembahasan terhadap data-data dengan menggunakan perhitungan secara persentase. Metode ini penulis gunakan untuk menghitung persentase jawaban atas kuisisioner yang penulis bagikan kepada karyawan-karyawan perusahaan, dengan rumus persentase menurut Anas (2010:43) adalah sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

F= Frekuensi yang sedang dicari

N=*Number of Cases* (Jumlah frekuensi/banyaknya individu)

P= Angka persentase

b. Analisa Kualitatif

Data yang tidak berupa angka, tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal atau masih dalam bentuk keterangan-keterangan saja. Pada laporan akhir ini penulis mendeskripsikan data yang diperoleh dengan pendekatan teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia dengan menganalisa data-data dan kegiatan pada PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza).

### 1.5.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah obyek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan data dan mengumpulkan data (Subagyo, 2006:23). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan kasir PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza) sebanyak 9 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. kumpulan elemen yang merupakan bagian terkecil dari populasi (Sugiyono, 2008:91). Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Pengambilan sampel ini dilakukan pada bagian Cashier PT FastFood Indonesia,Tbk (KFC International Plaza) sebanyak 9 orang karyawan.