

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif baik di dalam penguasaan teknologi maupun keunggulan di bidang produk yang ditawarkan, ketersediaan sumber daya manusia menjadi prioritas utama untuk berperan dalam persaingan pasar. Untuk itu, perusahaan dapat memperolehnya jika perusahaan sumber daya manusia yang handal, dengan tujuan untuk dapat mempertahankan perusahaan, salah satu yang harus dilakukan perusahaan yaitu mengelola sumber daya yang dimiliki secara optimal, sebab sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan.

SDM merupakan unsur pokok dalam suatu unit organisasi atau perusahaan, sedangkan sistem dan prosedur hanyalah untuk membantu SDM dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Demikian juga peralatan yang canggih sekalipun, hanyalah merupakan alat kelengkapan bagi SDM dalam melakukan aktivitasnya. Perkembangan teknologi dan pengetahuan haruslah disertai kemampuan sumber daya manusia yang handal dalam pemanfaatan sumber daya yang ada guna mencapai hasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan didirikan suatu organisasi.

Pelatihan merupakan salah satu upaya penting yang dilakukan sebuah organisasi dalam upaya menyesuaikan kebutuhan karyawan akan pengetahuan dan perkembangan yang ada, baik dari segi teknologi maupun keilmuan yang diciptakan dalam mencapai efisiensi dan hasil yang maksimal mengenai bidang pekerjaan dan keahlian yang ditekuni. Rivai (2010:211) mengatakan bahwa pelatihan merupakan wahana untuk membangun SDM menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Oleh karena itu kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat pada melenium ini. Menyadari hal tersebut maka pelatihan merupakan salah hal yang penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Untuk menyempurnakan hasil akhir suatu pelatihan, haruslah diingat bahwa proses selama pelatihan itu berlangsung harus jelas di mata peserta pelatihan. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai, metode pelatihan harus sesuai dengan kemampuan pekerja yang menjadi peserta. Mengingat perusahaan memiliki tujuan dan sasaran untuk memperoleh laba yang maksimal sesuai dengan target yang ingin dicapainya, sumber daya manusia memegang peranan penting bagi keberhasilan perusahaan dan sebagai penentu kegiatan baik di bidang perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan. Maka perusahaan diuntut untuk dapat menjadikan karyawan lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya.

Keikutsertaan peserta dalam pelatihan tentunya diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan agar lebih baik dari sebelum mengikuti pelatihan. Dari pelaksanaan pelatihan tersebut diharapkan para peserta dapat memberikan kontribusi yang lebih baik, dengan diadakan pelatihan akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian diharapkan dapat terciptanya kinerja yang efisien dan efektif secara berkesinambungan serta dapat mengatasi berbagai masalah dan tantangan yang dihadapi.

Pelatihan merupakan faktor yang mendorong tercapainya kinerja karyawan sehingga dapat memberikan kinerja yang terbaik pada perusahaan, untuk itu perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan karyawan sehingga perusahaan dapat menerapkan jenis program pelatihan yang akan diberikan kepada karyawan. kesesuaian kebutuhan karyawan dan tugas dengan program pelatihan karyawan akan mendukung peningkatan kinerja karyawan. penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja, menyesuaikan kemampuan diri terhadap perkembangan teknologi, sehingga karyawan lebih handal dalam menjalankan tugasnya.

Program pelatihan karyawan hendaknya disusun secara cermat di dasarkan pada metode-metode pelatihan yang tepat serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun di masa yang akan datang. Dengan begitu Karyawan akan lebih terampil dibidang pekerjaannya akan mendapatkan kesempatan mengikuti tahapan jenjang karir yang lebih baik serta kurikulum

harus ditetapkan secara sistematis, metode pengajaran, dan sistem evaluasinya harus jelas agar sasaran dari pelatihan dapat berjalan dengan optimal.

Kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam meningkatkan kinerja karyawan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Faktor tersebut diantaranya adalah pelatihan terhadap karyawan. Pelatihan yang maksimal diharapkan kinerja yang dihasilkan karyawan dapat meningkat sehingga tujuan dan harapan perusahaan dapat tercapai..

Adapun aspek-aspek standar kinerja terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi: proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan, dan jumlah. Sedangkan aspek kualitatif meliputi: ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan, tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan dalam bekerja, kemampuan menganalisis mesin/peralatan, kemampuan mengevaluasi.

Pentingnya pelatihan sebagaimana diuraikan diatas, bukanlah semata-mata untuk kepentingan karyawan yang bersangkutan, akan tetapi juga kepentingan perusahaan dengan meningkatnya kemampuan dan keterampilan karyawan maka kinerja mereka dalam melaksanakan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik, kerusakan dapat diperkecil, pemborosan dapat ditekan, peralatan dapat dipergunakan secara lebih baik. Hal ini berarti perusahaan yang bersangkutan akan memperoleh keuntungan. Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menguji dan menganalisis dampak pelatihan dalam peningkatan kinerja karyawan.

Melihat sangat pentingnya pelatihan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja para karyawan khususnya di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk cabang Sudirman Palembang, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Dampak Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Sudirman Palembang”

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas maka perumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah:

1. Sejauh mana proses pelaksanaan Pelatihan karyawan yang telah diselenggarakan pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang?
2. Bagaimana Dampak Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan Laporan Akhir ini agar tidak menyimpang ke permasalahan yang lain maka penulis hanya membatasi permasalahan:

- a. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan Pada PT Telekomunikasi Indonesia.
- c. Bagaimana Dampak Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Telekomunikasi Indonesia Cabang Sudirman Palembang?

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang.
2. Untuk mengetahui sejauh mana usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan yang diadakan PT Telekomunikasi Indonesia Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis sebagai pengetahuan dan informasi dalam mengembangkan wawasan akademik dan pengetahuan praktis penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Dampak pelatihan dalam Peningkatan kinerja karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang.
2. Bagi perusahaan
Diharapkan penulisan laporan akhir ini dapat bermanfaat dalam memberikan masukan mengenai usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam Peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis memberikan batasan dalam penulisan akhir yang dilakukan pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 359 Palembang. Proses pelaksanaan pelatihan dilakukan 4 kali dalam 1 (satu) tahun, materi pelatihan tersebut ialah : Selling Skill, Migrasi FTTH, Create MMS, Input Start klik. Hal ini bertujuan agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan, ruang lingkup pembahasan adalah mengenai dampak pelatihan dalam Peningkatan kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Syahirman (2010:6), adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya, antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya, misalnya seseorang ingin mengetahui besarnya konsumsi

masyarakat dengan cara melakukan wawancara langsung kepada penduduk setempat.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan data primer diperoleh dari kuesioner terhadap responden serta wawancara secara langsung terhadap PT Telekomunikasi Sudirman Palembang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Pada penulisan laporan akhir kali ini data sekunder diperoleh sumber tertulis tentang PT Telekomunikasi Indonesia dan data tertulis lainnya secara tertulis,

1.5.3 Teknik pengumpulan data

Dalam rangka memperoleh data untuk membuat laporan akhir ini, penulis menggunakan 2 macam metode pengumpulan data, adapun metode yang akan digunakan yaitu:

a. Penelitian Lapangan (*field research*)

Kegiatan yang dilakukan penulis adalah dengan mendatangi langsung ke objek penelitian, yaitu PT Telekomunikasi cabang Sudirman Palembang.

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut Margono (2009:165), wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*).

c. Angket (Kuesioner)

Teknik ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagi daftar pertanyaan

kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya.

d. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

pada metode ini penulis memanfaatkan sumber-sumber tertulis dengan mengumpulkan dan mempelajari data yang diperoleh dari buku dan sumber tertulis lainnya yang terdapat di internet yang dijadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya.

Berdasarkan jumlah sampel yang diambil skor ideal dalam penulisan laporan akhir ini maksimal dapat dihitung:

Jumlah Skor Ideal : 5 (Skor nilai tertinggi) x 32 (Jumlah Responden) = 160

Jadi berdasarkan perhitungan dengan menggunakan perhitungan indek skor, skor ideal yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini berdasarkan kriteria skor tertinggi adalah 160, yang diperoleh dari pengalian antara skor tertinggi yaitu 5.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Riduwan (2011:8) yang dimaksud dengan populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penulisan laporan akhir ini populasi yang dimaksud adalah karyawan. Di dalam penelitian penulis akan mendapat populasi sejumlah 32 karyawan pada Telekomunikasi Indonesia Palembang Sumatera Selatan yang secara khusus yaitu karyawan di bagian pemasaran yang pernah mengikuti kegiatan pelatihan yang diselenggarakan.

b. Sampel

menurut Riduwan (2011:10) adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang

dijadikan sampel adalah 1 (satu) orang Kepala HR, 1 (satu) Manajer Home Service, 1 (satu) orang Asman Home Service, dan 32 orang Karyawan yang berada di divisi Home Service, jumlah yang akan dijadikan sample penelitian yaitu 35 orang karyawan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sampel jenuh. Sampel Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:68)

1.5.5 Analisis data.

a. Data Kualitatif

Menurut Bogdan dan Tylor dalam Margono (2009:36) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam metode kualitatif penulis menguraikan dan menggunakan data-data referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan penyelesaian masalah yang ada. Selain itu, penulis memperoleh data dari wawancara terhadap Kepala Bagian SDM, Manajer Divisi Home Service Pada PT Telkom melalui wawancara tatap muka secara langsung.

b. Metode Deskriptif Kuantitatif

Menurut Suliyanto (2006:12) yang dimaksud riset kuantitatif adalah yang didasarkan pada data kuantitatif di mana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Dalam laporan akhir ini data kuantitatif dapat diperoleh dari hasil kuesioner berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada reponden dan hasil tabel berupa data angka. Pengukuran terhadap hasil kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Menurut Riduwan (2011:38) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian

atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Adapun skala Likert yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 6.5.1
Pengukuran Skala Likert

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Riduwan, 2011 : 39)

Melalui skala nilai yang diperoleh dari kuesioner, penulis akan menghitung hasil kuesioner dengan menggunakan metode perhitungan (IS) Indeks Skor, menurut Riduwan (2011:40) rumus perhitungannya yaitu:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Hasil dari perhitungan persentase yang diperoleh dapat dilihat, Seperti:

Keterangan : Kriteria Interpretasi Skor

Angka 0% - 20% = Sangat Lemah

Angka 21% - 40% = lemah

Angka 41% - 60% = Cukup

Angka 61% - 80% = Kuat

Angka 81% - 100% = Sangat kuat