

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam menjalankan kegiatan usaha, perusahaan dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia, yaitu para karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena karyawan adalah pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai evaluasi, perusahaan juga memerlukan kreativitas dari para karyawan untuk membuat perusahaan berkembang. Sumber daya manusia diperlukan untuk memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh perusahaan. Setiap sumberdaya manusia memiliki potensi yang harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal bagi perusahaan.

Setiap manusia mempunyai potensi dalam dirinya. Potensi tersebut bisa didapatkan manusia secara alami atau bisa juga dengan pelatihan. Manusia harus melatih potensi tersebut agar dapat meningkatkan kinerjanya. Program pelatihan yang dilakukan dengan baik akan mempengaruhi kinerja karyawan. Ketika kinerja karyawannya baik maka akan berpengaruh baik pula pada perusahaan. Menurut Mangkunegara (2012:9) menyatakan “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Menurut Hasibuan (2012:34) menyatakan “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.” Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhannya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan.

Perusahaan harus tetap memberikan pelatihan dan motivasi kepada setiap karyawan. Dengan dilakukannya pelatihan diharap agar karyawan tidak jenuh atau monoton dan dapat lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan. Pelatihan disesuaikan dengan bidang keahlian masing-masing karyawan yang ada. Kualitas dari SDM yang ada ditentukan dari sistem di bidang SDM ini sanggup dalam menjaga dan memuaskan apa yang menjadi keinginan karyawan ataupun perusahaan (dalam Andayani dan Makian, 2016). Menurut Simamora (2014:344) “Pelatihan pegawai atau training adalah upaya sistematis perusahaan untuk meningkatkan segenap pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skill) dan sikap kerja (attitudes) para pegawai melalui proses belajar agar optimal dalam menjalankan fungsi dan tugas-tugas jabatannya.” Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan proses peningkatan kemampuan dan membantu karyawan untuk menguasai keterampilan khusus agar mengatasi kekurangan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan.

Perusahaan juga harus mampu memotivasi karyawannya untuk memaksimalkan kinerjanya agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Berkaitan dengan motivasi, menurut Minor (2013) “Motivasi merupakan suatu dorongan dari dalam diri karyawan/ individu untuk bertindak mencapai prestasi. Terdapat banyak faktor yang bisa memotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu.” Dengan demikian, motivasi adalah suatu hal yang sangat penting untuk menggerakkan karyawan agar bekerja lebih baik. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dari para karyawan, maka mereka akan melakukan pekerjaannya dengan penuh semangat, tanggung jawab, disiplin serta dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan sehingga tujuan organisasi akan tercapai. Adanya komunikasi yang baik juga diperlukan agar menciptakan suasana kerja yang harmonis. Dengan suasana kerja yang harmonis dapat membuat karyawan lebih nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan yang bekerja dengan baik juga perlu diberikan penghargaan. Dengan penghargaan yang diberikan diharap dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Menurut Tuhumena, dkk. (2017) “upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.” Jadi salah satu tantangan manajemen yang paling serius yaitu bagaimana perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawannya agar kualitas sumber daya manusia didalamnya dapat terjaga sehingga perusahaan dapat terus bertahan hidup dan mencapai tujuannya.

Asia Toserba berdiri pertama kali dalam bentuk CV di Tasikmalaya, Jawa Barat, berdiri pada tanggal 21 April 1987, CV ini didirikan oleh kakak beradik yang bernama Tjong Tjien Mien dan Tjong Sun Ming. Asia toserba membuka cabang yang ke-2 di Garut Jawa Barat tepatnya di jalan Ahmad Yani Garut, Jawa Barat pada tanggal 21 Maret 1991. Setelah itu Asia Toserba membuka bisnis di bidang minimarket dengan mendirikan Asia Minimarket yang berada di Komplek Tasik Indah Plaza pada tanggal 24 Oktober 2003. Asia Toserba mulai berubah kearah professional dengan mendirikan sebuah pusat perbelanjaan terbesar se-Priangan Timur dengan nama Plaza Asia.

Mall Asia Plaza merupakan salah satu perusahaan ritel yang berada di Tasikmalaya. Mall Asia Plaza merupakan perusahaan ritel dengan format Supermarket dan Departement Store. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman, dan barang kebutuhan lainnya dengan harga yang bersaing yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari terutama bagi masyarakat Tasikmalaya.

Mall Asia Plaza pastinya memiliki jumlah karyawan yang cukup besar yaitu memiliki 230 orang pramuniaga tetap. Itu menunjukkan bahwa, perusahaan ini sangat bergantung pada kualitas karyawannya. Dengan kualitas karyawan terbaik, tentunya akan berdampak baik bagi perusahaan. Untuk menjaga kualitas karyawan, tentunya harus menjaga pula kinerja karyawan. Kinerja karyawan inilah yang dapat dipengaruhi oleh pelatihan dan motivasi kerja karyawan.

Hasil wawancara dengan pihak perusahaan menyatakan bahwa masih terdapat beberapa karyawan pramuniaga Plaza Asia Tasikmalaya yang belum

memberikan kualitas kinerja yang baik. Pihak perusahaan mengatakan masih terdapat beberapa karyawan yang dianggap memiliki kinerja yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan perusahaan. Plaza Asia Tasikmalaya sendiri mempunyai sekumpulan individu yang bertugas melayani konsumen dalam jual beli sekaligus memperkenalkan pada konsumen mengenai produk-produk yang tersedia di dalamnya. Tugas pramuniaga Plaza Asia Tasikmalaya yaitu melayani konsumen dengan sikap ramah serta memberikan senyuman, aktif membantu konsumen dengan menanyakan mengenai kebutuhan. Dalam melayani konsumen pramuniaga terlebih dahulu menanyakan produk yang diinginkan. Kemudian jika produk yang diinginkan sesuai, konsumen akan melakukan transaksi.

Adapun tanggung jawab yang harus ditanggung pramuniaga antara lain melayani konsumen dengan sebaik-baiknya mengenai pencapaian target yang produktif, memberikan informasi kepada konsumen dengan sebenar-benarnya, wajib mengingat semua produk yang tersedia, mengawasi setiap produk-produknya agar tetap aman dari setiap kemungkinan kerusakan, produk tidak boleh berkurang atau hilang akibat terjadi kelalaian, serta menjaga kebersihan agar konsumen merasa nyaman.

Akan tetapi menurut pihak perusahaan masih banyak pramuniaga yang melakukan kelalaian seperti tidak mengingat lokasi produk yang ditanyakan konsumen, sering kedapatan sedang bermalas-malasan ketika tidak sedang diawasi oleh atasan, masih ada yang terlambat datang ke kantor dengan alasan ketiduran, terkadang melakukan kesalahan dalam pendataan barang yang mengakibatkan adanya rak yang kosong, serta masih terdapat karyawan yang belum mandiri

sehingga masih bergantung pada senior atau karyawan lainnya dan tidak mempunyai inisiatif untuk melakukan tugasnya sendiri akibat kurangnya motivasi dan kreativitas pramuniaga tersebut.

Namun pihak perusahaan masih belum mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja kerja para karyawan tersebut. Oleh sebab itu salah satu fokus perhatian dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan pramuniaga Plaza Asia Tasikmalaya. Selain itu terdapat hal yang menjadi perhatian yang terjadi di dalam proses pelatihan karyawan pramuniaga Plaza Asia Tasikmalaya. Dalam pelatihan mereka hanya diberikan berupa teori saja oleh trainer tanpa dikerjakan sehingga ketika karyawan baru terjun ke lapangan hanya karyawan lama saja yang mengajarkan kepada karyawan baru.

Sebelum memulai pekerjaan karyawan harus membaca dan mengikuti instruksi kerja yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Manufacturing Assembly Instruction (MAI) yang dibuat oleh perusahaan. Karyawan lama yang memberikan training kepada karyawan baru memiliki cara yang berbeda-beda untuk mengajarkan karyawan baru, sehingga pemahaman yang diterima oleh karyawan baru sangat sedikit sebab ada yang bisa langsung paham dan ada juga yang masih kurang paham. Karyawan lama yang memberikan training kepada karyawan baru akan meninggalkan pekerjaan mereka yang mengakibatkan menurunnya output karena terbuang waktu untuk mengajarkan karyawan baru.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan diantaranya kurangnya kesadaran karyawan dan kreativitas dalam bekerja yang mencerminkan kurangnya motivasi dalam bekerja. Karyawan harus memiliki

tingkat kesadaran dan rasa kepedulian terhadap tugas yang diberikan sehingga hasil akhirnya berkualitas tinggi.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu kiranya melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Plaza Asia Tasikmalaya. Maka dari itu peneliti membuat skripsi dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi kasus Pramuniaga Plaza Asia Tasikmalaya)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana dalam masalah pokok sejauh mana pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Plaza Asia Tasikmalaya yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka untuk mengidentifikasi masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelatihan Kerja Karyawan Pramuniaga Asia Tasikmalaya.
2. Bagaimana Motivasi Kerja Karyawan Pramuniaga Asia Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan Pramuniaga Asia Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Plaza Asia Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pelatihan Kerja Karyawan Pramuniaga Asia Tasikmalaya.
2. Motivasi Kerja Karyawan Pramuniaga Asia Tasikmalaya.
3. Kinerja Karyawan Pramuniaga Plaza Asia Tasikmalaya.

4. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Asia Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan informasi dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Plaza Asia Tasikmalaya.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan acuan yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Aplikasi

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan berfikir dan pengetahuan baik teori maupun aplikasi, dimana secara teori lebih memperdalam pemahaman dan penghayatan ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan dan dalam aplikasinya diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai Pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Plaza Asia Tasikmalaya.

2. Asia Plaza Tasikmalaya.

Merupakan suatu bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelatihan dan motivasi kerja yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan Plaza Asia Tasikmalaya, selain itu juga diharapkan dapat menjadi pegangan dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Lembaga

Hasil peneliian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan tambahan dari sumber informasi dalam menunjang perkuliahan.

4. Bagi pihak lain

Sebagai salah satu bacaan yang dapat digunakan untuk penelitian lanjutan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Mall Asia Plaza yang beralamat di Jl. KHZ. Mustofa No.326, Tugujaya, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dibutuhkan dengan rincian jadwal kegiatan penelitiannya seperti tertera di lampiran 1. Pengerjaan diselesaikan selama 8 bulan, terhitung mulai dari awal bulan November 2022 hingga Pertengahan bulan Juni 2023 (jadwal terlampir).