

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah mencari pekerjaan memang tidak semudah yang dibayangkan. Banyak faktor yang menyebabkan para pencari kerja sulit mendapatkan pekerjaan. Apalagi jika kita lihat sekarang orang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK), yang pada akhirnya menimbulkan persaingan yang semakin ketat di tempat kerja. Dari hal tersebut menimbulkan sebuah pertanyaan, apa yang dapat menyebabkan itu terjadi? Selain dari pemutusan hubungan kerja (PHK), minimnya keterampilan atau kualitas dari sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor pemicu permasalahan tersebut. Minim keterampilan menjadi salah satu sumber masalahnya, banyak perusahaan menolak pencari kerja karena kurangnya keterampilan atau kemampuan yang dibutuhkan. Hal ini didukung oleh artikel CNBC Indonesia yang mengungkapkan bahwa sumber daya manusia di Indonesia dinyatakan masih belum optimal, dilihat dari score PISA pada tahun 2020 yang menurun. Jika sudah begini, solusinya adalah memperbanyak skill dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Mengingat pentingnya peran *human resources* (HR) untuk masa depan diri seorang individu maupun suatu bangsa, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan serta menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan keterampilan kinerja karyawan, salah satunya dengan *training* atau pelatihan. Menurut Mathis dan Jackson dalam Setiawan, (2017:89) pelatihan merupakan suatu proses yang dimana diharapkan untuk setiap individu membantu pencapaian dari tujuan-tujuan suatu organisasional. Melalui pelatihan diharapkan karyawan mampu berkontribusi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan. Menurut Rahmat Hidayat dan Jaka dalam penelitian mereka (2018: 2), *training is to improve job performance or achievement for employees in an organization or company*. Pelatihan sumber daya manusia (SDM) merupakan strategi yang digunakan untuk menciptakan keselarasan antara tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan

keterampilan, kemampuan, serta keahlian yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Selain itu, pemberian pelatihan kepada karyawan juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, konseptual, teoritis, dan moral mereka (Nadiyah Ratnادهيتا et al., 2021). Dengan demikian, pelatihan tidak hanya mendukung peningkatan kinerja karyawan secara optimal, tetapi juga menjadi indikator penting dalam meningkatkan efektivitas kerja mereka. Ketepatan dalam pelaksanaan pelatihan juga menjadi faktor kunci dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Dessler dalam Puspita Sari, (2023) perusahaan tentunya harus menyiapkan pelatihan kerja bagi para karyawan. Setiap perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan kepuasan pada konsumen guna bisa bersaing dalam ketatnya persaingan yang terjadi saat ini.

Menurut Subiyakto (2020), pelatihan merupakan salah satu metode yang efektif untuk mengembangkan *human resources* (HR) dalam suatu organisasi. Melalui pelatihan, perusahaan dapat memberikan dukungan kepada karyawan dalam memahami pengetahuan praktis serta cara mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, baik dalam hal keterampilan teknis, kecakapan personal, maupun sikap profesional yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya bermanfaat bagi individu karyawan, tetapi juga bagi perusahaan secara keseluruhan karena karyawan yang terlatih dan kompeten akan lebih mampu berkontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Begitupun menurut Sonny dalam Subiyakto (2020) dengan diadakannya pelatihan, ini menjadi upaya yang bertahap untuk memperkaya tingkat pengetahuan atau *knowledge*, kemudian keterampilan dan sikap kerja. Dalam proses pelatihan, para pegawai belajar serta berlatih dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebelum terjun pada dunia kerja nyata. Dalam pelatihan karyawan diberikan pengetahuan yaitu pemahaman karyawan akan berbagai macam prosedur, peraturan-peraturan, ilmu-ilmu mengenai pekerjaan dan lain sebagainya. Karyawan juga diberi pelatihan dan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka dengan pelatihan. Apabila karyawan tidak mampu memberikan yang terbaik untuk perusahaan, pertumbuhannya juga akan terhambat, dan perusahaan yang tidak dapat

berkembang akan kehilangan daya saing. Oleh karena itu, sangat penting untuk selalu memperhatikan agar itu semua dapat dihindari. Dengan demikian, metode yang digunakan dalam pelatihan harus sesuai.

Penentuan metode pengembangan kompetensi SDM yang sesuai akan memberikan efek positif terhadap optimalisasi performa karyawan dalam organisasi (Rahmi, 2017). Metode pelatihan kerja merupakan cara yang digunakan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam lingkungan kerja. Menurut Swasto (2011) dalam Rahmi (2017) Menurut pendapat tersebut, pelaksanaan program pelatihan dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yakni pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) dan pelatihan di luar tempat kerja (*off the job training*). Model pelatihan di tempat kerja didesain dengan memusatkan aktivitas pembelajaran pada lingkungan kerja yang sesungguhnya.. dijelaskan juga bahwa *on the job training* yaitu kegiatan pelatihan yang dilakukan ditempat kerja, dimana seseorang mempelajari pekerjaan dengan melaksanakannya secara aktual dalam pekerjaan . Dengan memahami proses pengaruh pelatihan pekerjaan, perusahaan dapat mempertimbangkan dan menetapkan kebijakan tentang pelaksanaan pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas karyawan. Pada akhirnya, ini akan memberikan kepercayaan diri kepada karyawan dan kesempatan untuk maju, yang secara tidak langsung meningkatkan keuntungan perusahaan.

Rahmi (2017) mengungkapkan Pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) merupakan pendekatan yang secara konsisten diterapkan oleh perusahaan untuk mengembangkan keahlian karyawan dan meningkatkan efektivitas kinerja mereka, sehingga memberikan kesempatan bagi pimpinan perusahaan untuk mengimplementasikan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, memungkinkan para karyawan mencapai sasaran organisasi dengan metodologi yang optimal. Metode ini sangat efektif untuk pekerjaan yang memerlukan keterampilan teknis dan pemahaman mendalam tentang proses kerja. Dengan diadakannya pelatihan kerja menggunakan metode *on the job training*, pelatihan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memenuhi standar kualitas layanan.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang proses produksi dan teknik pengendalian kualitas, karyawan dapat menghasilkan produk yang lebih baik dan sesuai dengan ekspektasi pasar. Melalui pelatihan, karyawan diajarkan untuk mematuhi prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap tahap produksi dilakukan dengan cara yang benar, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya cacat pada produk akhir. Secara keseluruhan, pelatihan merupakan alat strategis dalam meningkatkan dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan memberikan pelatihan yang tepat kepada karyawan, perusahaan tidak hanya memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif.

Menghadapi era globalisasi dengan kompetisi bisnis yang semakin ketat, perusahaan dihadapkan pada berbagai tantangan yang mengharuskan adanya transformasi dalam berbagai aspek agar mampu mengikuti persaingan. Sebagai upaya meningkatkan performa karyawan, banyak perusahaan mengimplementasikan program pelatihan kerja, termasuk yang diterapkan oleh *We Coffee House*. Perusahaan swasta berupa *coffeeshop* yang menyediakan beberapa pilihan menu makanan, minuman dan pelayanan. Dalam hal ini, tentunya perusahaan harus menjaga konsistensi dari semua kualitas layanan dan produk yang sudah dikeluarkan. Ratnasari, (2013) menyebutkan Di tengah persaingan yang semakin intens, organisasi perlu meningkatkan standar kualitas produk dan layanan mereka. Salah satu strategi utama yang ditempuh perusahaan adalah dengan mengembangkan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan. Kemampuan *We Coffee House* untuk bertahan lama, dan bahkan berkembang dari waktu ke waktu bukan karena keberuntungannya, tetapi karena perusahaan ini mampu menunjukkan kapasitasnya beradaptasi dengan lebih cepat terhadap kondisi eksternal dan internal, melakukan inovasi produk berkelanjutan, dan melakukan keputusan yang tepat untuk menggerakkan ke arah yang diharapkan, tentu salah satunya dengan adanya pelatihan kerja yang dilaksanakan juga evaluasi yang guna untuk melihat apa hasil yang didapat dari pelatihan kerja yang sudah dilaksanakan.

Upaya yang dilakukan *We Coffe House* untuk tetap meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelatihan kerja kepada karyawan. Hasil obervasi menunjukan bahwa *We Coffe House* sudah bertahan 4 tahun yang tentunya para pengelola berusaha untuk meningkatkan produk juga meningkatkan kinerja para karyawan dengan memperhatikan pemilihan metode dalam pelatihan kerja yang dilakukan. Dalam melaksanakan program pelatihan kerja ini, pengelola merumuskan beberapa manajemen pelatihan dimulai dari perencanaan sampai evaluasi serta strategis yang dijalankan dalam masa pelatihan.

Fakta dilapangan, terjadi beberapa masalah dalam menjalankan program pelatihan kerja, diantaranya perencanaan dan metode yang kurang sistematis sehingga penyerapan karyawan dalam pelatihan kerja pun tidak maksimal. Dalam hal ini sangat berdampak kepada kinerja para karyawan baru, juga berdampak pada produk dan layanan yang dihasilkan. Dalam menjalankan sebuah program pelatihan khususnya di perusahaan, tentunya manajer harus mampu memahami dalam merancang sebuah program pelatihan. Mulai dari media, materi, metode yang digunakan pada proses pelatihan sehingga sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan menciptakan para karyawan baru yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan perusahaan. Dalam hal ini, pemilihan dalam metode pelatihan kerja memiliki peranan yang sangat penting karena akan berpengaruh pada kinerja karyawan dan kualitas layanan yang dihasilkan entah itu produk atau jasa yang diberikan dalam bekerja. Metode pelatihan tentu sangat beragam, tetapi di dalam perusahaan tentu harus memilih metode yang sesuai dengan kondisi dilapangan, ada metode pelatihan kerja yang memang sering digunakan oleh perusahaan yaitu metode *on the job training*. Metode *on the job training* ini sangat cocok bila dilakukan di *We Coffee House* Tasikmalaya, karena memang metode ini relative lebih efektif dan efisien. Selain itu, biasanya pelatih dari program pelatihan kerja nya ini pun sudah terjamin karena memang tutor dari proses pelatihan ini ialah karyawan lama yang memang sudah ahli di bidangnya dan sudah memiliki keterampilan yang terampil. Berdasarkan duraiian diatas, peneliti tertarik meneliti mengenai **“Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam Meningkatkan Kualitas layanan di *We Coffee House*”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, teridentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Perencanaan dan metode pelatihan kerja yang kurang sistematis
- 1.2.2 Kurangnya penyerapan pemahaman karyawan dalam pelatihan kerja yang telah diadakan sehingga tidak maksimal dalam memberikan kualitas layanan
- 1.2.3 Banyaknya karyawan yang *resign*, sehingga tidak sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini yakni “Bagaimana Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam Meningkatkan Kualitas layanan?”.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti berdasarkan pada rumusan masalah tersebut yaitu untuk mengetahui Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam Meningkatkan Kualitas layanan di *We Coffee House*.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

Pengalaman dan temuan-temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dan untuk pengembangan keilmuan terkait dengan Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam Meningkatkan Kualitas layanan.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil temuan penelitian terkait dengan Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam Meningkatkan Kualitas layanan memiliki kegunaan secara praktis, diantaranya:

- 1) *We Coffee House*

Dapat memperoleh informasi terkait dengan metode pelatihan kerja yang digunakan oleh karyawan dan memperoleh masukan sebagai bahan untuk dapat

mengarahkan serta mengembangkan keterampilan para karyawan di *We Coffee House*.

## 2) Peneliti

Ditemukan kegunaan penelitian teruntuk peneliti ialah agar mampu mengetahui bagaimana Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam Meningkatkan Kualitas layanan di *We Coffee House*. Selain itu juga dapat memperoleh pengalaman tentang penerapan metode pelatihan kerja yang dilakukan oleh *We Coffee House*.

## 3) Pendidikan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya dan menjadi pengembangan model belajar yang nantinya dapat diterapkan dalam salah satu proses kegiatan pembelajaran di Pendidikan Masyarakat.

### 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah pemaknaan terkait tentang penelitian hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori Pelatihan Kerja Karyawan melalui Metode *on the job training* dalam meningkatkan kualitas layanan, berdasarkan dengan definisi tersebut maka peneliti mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

#### 1.6.1 Pelatihan Kerja

Dalam penelitian ini, pelatihan kerja menjelaskan pelatihan secara operasional bahwa pelatihan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan, menambah pengetahuan, mengembangkan kompetensi kerja. Kegiatan pelatihan disesuaikan dengan tingkat keterampilan dan keahlian tertentu yang sesuai dan relevan dengan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Selain untuk meningkatkan keterampilan kerja, pelatihan juga dituju untuk membangun sikap positif dari setiap karyawan sehingga ikatan dalam berpartner dapat dijalin dengan baik dan muncullah kenyamanan dalam bekerja. *We Coffee House* telah melaksanakan program pelatihan kerja kepada para karyawan baru guna meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja sesuai dengan yang telah direncanakan oleh manajer dan pengelola di *We Coffee House*.

### 1.6.2 Metode Pelatihan Kerja

Pemilihan metode pelatihan sumber daya manusia yang tepat akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Begitupun yang dilakukan oleh *We Coffee House*, merancang pelatihan kerja dengan metode yang sesuai dengan kondisi lapangan. Metode pelatihan kerja merupakan proses yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar lebih efektif dalam melaksanakan pekerjaan yang akan dilakukan. Dalam metode pelatihan ini mencakup berbagai metode salah satunya *on the job training*. Yang akan dibahas di dalam penelitian ini ialah metode tersebut. Setelah melakukan beberapa kali riset penelitian, memang metode *on the job training* ini yang paling sering digunakan oleh perusahaan. Begitu pun dengan *We Coffee House* yang mana dirasa memerlukan pelatihan kerja melalui metode *on the job training*.

### 1.6.3 Kualitas layanan

Kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan kualitas layanan menjadi nilai yang sangat berarti bagi para pelanggan yang berkunjung. Karena pada dasarnya, pelanggan akan datang kembali jika pelayanan dari sebuah perusahaan terutama *coffee shop* sangat memuaskan. Begitupun yang dilakukan oleh *We Coffee House* dengan meningkatkan sebuah kualitas produk juga layanan yang diberikan kepada pelanggan. Upaya *We Coffee House* dalam hal ini yaitu dengan melakukan sebuah pelatihan kerja dengan metode yang sesuai sehingga dapat meningkatkan sebuah kualitas dari perusahaan dengan kinerja yang dimiliki oleh para karyawan.