

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam upaya meningkatkan produktivitas perusahaan karena manusia memiliki kemampuan yang besar untuk tumbuh dan berkembang. Hal ini menjadikan pengelolaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh perusahaan menjadi sesuatu yang harus dilakukan dan bersifat mutlak.

Kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh sejauh mana sistem dibidang sumber daya manusia ini sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Peningkatan pengetahuan, skill, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui pelatihan dari pimpinan ataupun perusahaan.

Pelatihan diartikan sebagai imbalan kegiatan perusahaan yang didesain untuk memperbaiki atau meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap pegawai sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga pegawai yang bersangkutan lebih maju dalam melaksanakan tugas tertentu. Pelatihan sering di anggap sebagai aktivitas yang paling dapat dilihat dan paling umum dari semua aktivitas kepegawaian. Para majikan menyokong pelatihan karena melalui pelatihan para pegawai menjadi lebih terampil, dan karenanya menjadi lebih produktif.

Penilaian atas pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan atau sering disebut sebagai penilaian kinerja atau prestasi kerja juga mutlak dilakukan untuk melihat sejauh mana keberhasilan pemberian pelatihan kepada karyawan tersebut. Kinerja adalah gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi (Waldman, 1994). Pendapat lain mengemukakan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu atau kelompok sesuai dengan tanggung-jawabnya (Mangkunegara, 2001)

Seiring dengan uraian di atas, PT ZANUR LINAS MANDIRI yang bergerak di bidang otomotif khususnya (*spare part, sales dan service*) didalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin pesat terus menerus berusaha meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan terus berusaha membantu karyawannya agar keterampilan, kecakapan, dan sikap karyawan meningkat. namun pada kenyataanya kinerja karyawan masih terlihat belum maksimal terutama dalam orientasi proses seperti proses penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu sehingga banyak konsumen yang mengeluh. Hal ini disebabkan karena banyak karyawan yang sering menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan itu menumpuk, dan juga prakarsa serta inisiatif dalam bekerja kurang optimal. bahkan karyawan lebih suka menunggu perintah dari atasan, dari pada mengambil inisiatif sendiri.

Penjelasan diatas mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo masih belum optimal sesuai dengan harapan dan

tuntutan pimpinan perusahaan. Hal ini perlu segera dicari pemecahannya, sebab dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan. Untuk mengatasi masalah rendahnya kinerja karyawan, salah satunya dengan melaksanakan program pelatihan.

Pelatihan dapat memberikan kesempatan bagi karyawan mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja, dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan, Selain itu penggunaan teknologi juga dapat lebih mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang dilakukan. yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Siagian (2000:183) menyatakan, bahwa dengan melaksanakan program pelatihan maka akan mendapatkan manfaat yang diantaranya adalah: peningkatan produktivitas kerja organisasi, terwujudnya hubungan serasi antara atasan dengan bawahan, terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat, meningkatkan semangat kerja, mendorong sikap keterbukaan, memperlancar komunikasi efektif, dan penyelesaian konflik secara fungsional.

Berdasarkan fakta yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT.ZANUR LINAS MANDIRI yang belum optimal serta sangat diperlukanya kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan maka peneliti melakukan suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Zanur Linas Mandiri Kota Gorontalo”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya kinerja karyawan terutama dalam orientasi proses penyelesaian pekerjaan.
2. Banyaknya pelanggan yang mengeluh karena pelayanan yang belum maksimal dan memerlukan proses penyelesaian yang lama.
3. Banyak karyawan yang menunda pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan program pelatihan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo
3. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pelaksanaan program pelatihan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo
2. Kinerja karyawan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan dan hasil penelitian ini terdiri dari :

### a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis di bidang ilmu pemasaran khususnya mengenai masalah yang sedang diteliti yaitu pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo.

### b. Manfaat praktis

- 1) Sebagai bahan evaluasi dan masukan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT. Zanur Linas Mandiri Gorontalo.
- 2) Untuk memperkaya khasanah pustaka dan sebagai bahan masukan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai program pelatihan serta sebagai pembanding bagi penelitian-penelitian lain di masa yang akan datang.