
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakekatnya kegiatan pelatihan atau training perlu dilaksanakan oleh suatu perusahaan dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Pengertian pelatihan sebagai suatu sistem yang berkesimbangan atas pengembangan semua pegawai dalam suatu organisasi". Hal ini berarti semua tingkatan manajemen, posisi penyedia dan non penyedia dalam semua keahlian, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk pelaksanaan optimum atas posisi ini dan segala usaha untuk meningkatkan hasil kerja karyawan masa sekarang atau yang akan datang dengan menambah kemampuan karyawan yang dilaksanakan melalui belajar, biasanya dengan mengubah sikap karyawan atau penambahan kemampuan dan pengetahuan karyawan. Menurut pasal 1 ayat 9 undang-undang No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, pelatihan adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Produktivitas kerja merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini dapat diimplementasikan interaksi antara karyawan (pekerja) dan pelanggan yang mencakup (a) ketepatan waktu, berkaitan dengan kecepatan

memberikan tanggapan terhadap keperluan-keperluan pelanggan; (b) penampilan karyawan, berkaitan dengan kebersihan dan kecocokan dalam berpakaian; (c) kesopanan dan tanggapan terhadap keluhan, berkaitan dengan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan (Gaspersz, 2003: 130). Berarti produktivitas yang baik dilihat dari persepsi pelanggan bukan dari persepsi perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap produktivitas jasa merupakan penilaian total atas kebutuhan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa.

Faktor-faktor peningkatan produktivitas, pertama, perbaikan terus menerus, yaitu upaya meningkatkan produktivitas kerja salah satu implementasinya ialah bahwa seluruh komponen harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu kiat tetapi merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir. Suatu organisasi dituntut secara terus-menerus untuk melakukan perubahan-perubahan, baik secara internal maupun eksternal (Nitisemito, 2006: 74). Perubahan internal contohnya, yaitu: (a) perubahan strategi organisasi; (b) perubahan kebijakan tentang produk; (c) perubahan pemanfaatan teknologi; (d) perubahan dalam praktek-praktek sumber daya manusia sebagai akibat diterbitkannya perundang-undangan baru oleh pemerintah. Perubahan eksternal, meliputi: (a) perubahan yang terjadi dengan lambat atau evolusioner dan bersifat acak; (b) perubahan yang tinggi secara berlahan tetapi berkelompok; (c) perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan

suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat; dan (d) perubahan yang terjadi cepat, menyeluruh dan kontinyu.

Sebenarnya produktivitas memiliki dua dimensi, *pertama* efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan berkualitas, kuantitas, dan waktu. *Kedua* yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan (Hariandja, 2002: 68).

Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut system pemasukan fisik perorangan/perorang atau per jam kerja orang diterima secara luas, namun dari sudut pandangan/pengawasan harian, pengukuran-pengukuran tersebut pada umumnya tidak memuaskan, dikarenakan adanya variasi dalam jumlah yang diperlukan untuk memproduksi satu unit produk yang berbeda. Karena hasil maupun masukan dapat dinyatakan dalam waktu, produktivitas tenaga kerja dapat dinyatakan sebagai suatu indeks yang sangat sederhana = Hasil dalam jam-jam yang standar. Mengukur suatu produktivitas perusahaan dapatlah digunakan dua jenis ukuran jam kerja manusia, yakni jam-jam kerja yang harus dibayar dan jam-jam kerja yang dipergunakan untuk bekerja. Jam kerja yang harus dibayar meliputi semua jam-jam kerja yang harus dibayar, ditambah jam-jam yang tidak digunakan untuk bekerja namun harus dibayar, liburan, cuti, libur karena sakit, tugas luar dan sisa lainnya. Jadi bagi keperluan pengukuran umum produktivitas tenaga kerja kita memiliki unit-unit yang diperlukan, yakni: kuantitas hasil dan kuantitas penggunaan masukan tenaga kerja.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan oleh peneliti menemukan beberapa hal yang berhubungan erat dengan kualitas maupun produktivitas kerja setiap karyawan pada PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB). Hal tersebut diantaranya adalah kedisiplinan karyawan untuk tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang harus diselesaikan, semangat para karyawan yang masih kurang dalam merespon setiap pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, serta pemanfaatan waktu kerja yang belum efisien. Efisien yang dimaksud adalah kemampuan para karyawan dalam memanfaatkan volume kerja yang telah menjadi tugas dan tanggungjawab untuk diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan maupun berdasarkan tuntutan kebutuhan perusahaan. Beberapa hal tersebut dapat berimplikasi pada produktivitas kerja karyawan PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) yang semakin lama semakin menurun. Oleh karena itu perlu langkah taktis yang dapat memberikan solusi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) salah satunya opsi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan suatu pelatihan khusus bagi setiap karyawan yang berorientasi pada peningkatan produktivitas kerja yang dimaksud.

Dari berbagai kajian di atas bila dikorelasikan pelatihan dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan suatu perusahaan, tentu pelatihan karyawan akan memberikan sumbangsih positif terhadap suatu produktivitas kerja. Namun yang menjadi pertanyaan adalah apakah pelatihan yang dibuat khusus karyawan dengan tujuan meningkatkan produktivitas kerja dapat berhasil dengan baik?.

Pelatihan bukanlah merupakan suatu tujuan, tetapi merupakan suatu usaha untuk meningkatkan tanggung jawab mencapai tujuan perusahaan. Pelatihan merupakan proses keterampilan kerja timbal balik yang bersifat membantu, (Mangkuprawira 2003: 71). oleh karena itu dalam pelatihan seharusnya diciptakan suatu lingkungan di mana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan, sehingga dapat mendorong mereka untuk dapat bekerja lebih baik

Pelatihan sebagai proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi (Mangkuprawira 2003: 76).

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas maka, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera Kota Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari dasar pemikiran di atas maka identifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Terdapat ketidak seimbangan antara waktu kerja dengan volume pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan di PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB).
- b. Kualitas kerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) belum memenuhi target perusahaan.

- c. Terdapat beberapa karyawan yang kurang profesional dalam bidangnya sehingga pencapaian kualitas kerja sangat standar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera Kota Gorontalo”?

2.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka, yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah Untuk dapat mengetahui besar pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera Kota Gorontalo

2.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Sebagai sumbangsih bahan perbandingan antara teori-teori yang diperoleh dengan keadaan yang terjadi dilapangan.
 - b) Untuk memperluas dan menambah wawasan penulis tentang ilmu pengetahuan terutama pada pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera Kota Gorontalo.

2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai bahan acuan bagi peneliti untuk mengadakan penelitian lebih lanjut
- b) Dapat memberikan gambaran umum bagi para pemimpin perusahaan dalam melakukan upaya peningkatan produktivitas kerja oleh karyawannya.