

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Di era persaingan global yang ketat ini, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting memainkan peran utama dalam menjaga keberlanjutan organisasi. Manajemen sumber daya manusia pada era informasi ini, menurut Dessler, dalam Kalangi (2015:2) yaitu: *“Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility”*. Terlihat bahwa para pemimpin organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas.

Kinerja adalah “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara dalam Edi Saputra Pakpahan, Siswidiyanto, Sukanto. ”Sedangkan menurut

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 770). Kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Setiap perusahaan menginginkan kinerja yang baik bagi karyawannya demi pencapaian perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Hasibuan dalam Ningrum, dkk (2013:6) pengertian kinerja adalah suatu hasil yang dicapaiseseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Terkait dengan kinerja, maka penelitian ini dilakukan di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors. PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors merupakan perusahaan atau diler kendaraan penumpang pertama Mitsubishi di Provinsi Gorontalo, dimana servis yang diberikan oleh para karyawan diler resmi Mitsubishi/SGBM ini antara lain servis reguler dan Mitsubishi Quick Pit. Pemberian servis cepat yaitu servis ringan dengan waktu kurang dari 60 menit khusus mobil penumpang (*passenger car*), meliputi pemeriksaan secara umum seperti pembersihan air filter dan penggantian oli kendaraan.

Harapan ideal dari organisasi kepada setiap karyawan, tugas dan tanggung jawab suatu pekerjaan harus karyawan lakukan dengan teliti dan berhati-hati. Sebab dalam pemberian jangka waktu kerja yang ditetapkan dan tidak selesai sesuai dengan waktu yang diberikan, maka dapat mengakibatkan konflik dan berpengaruh pada kinerja karyawan.

konflik tersebut pernah terjadi pada diler resmi Mitsubishi/SGBM yaitu konflik antara karyawan dengan konsumen, dimana konsumen tidak merasa puas dengan kinerja para karyawan yang menangani mobil konsumen tersebut, salah satunya kualitas kerja yang tidak sesuai dan pekerjaan yang hasilnya tidak memuaskan konsumen.

Permasalahan mengenai kinerja tersebut diakibatkan oleh berbagai faktor, salah satunya yakni pendidikan dan pelatihan. Hal tersebut sebagaimana dikatakan oleh Hasibuan (2014: 89) bahwa Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan yang dimiliki para karyawan dalam bekerja. Dukungan perusahaan terhadap kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan menjadi hal penting mengingat lingkungan perusahaan, baik internal maupun eksternal selalu mengalami perubahan berkelanjutan. Kemampuan bekerja mutlak dimiliki oleh karyawan sehingga aktivitas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya kemampuan kerja karyawan ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap. Yang diperoleh melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan

Pemilihan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors diakibatkan oleh tingkat pendidikan yang tidak sesuai dan kurangnya pelatihan pada setiap karyawan dan dapat

berpengaruh pada kemajuan perusahaan. Sebab Karyawan sebagai sumber daya manusia yang sangat besar peranannya dalam menunjang pelaksanaan kegiatan perusahaan dan sangat perlu untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan, termasuk pula latar belakang tingkat pendidikannya.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu alat untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan atau kecakapan dan keahlian dari setiap karyawan serta merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai kegiatan pengenalan terhadap pekerjaan tertentu bagi yang bersangkutan. Baik tidaknya kinerja karyawan jelas akan mempengaruhi kestabilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Latihan-latihan yang diberikan pada karyawan akan mendorong karyawan bekerja lebih keras. Hal ini disebabkan karyawan yang telah mengetahui dengan baik tugas-tugas dan tanggung jawab akan berusaha mencapai tingkat moral kerja yang lebih tinggi. Pengetahuan karyawan maupun pengetahuan umum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas tersebut. Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan cukup tentang bidang kerjanya akan tersendat-sendat. Oleh karena itu bagi karyawan baru atau karyawan lama yang dihadapkan pada pekerjaan baru memerlukan tambahan pengetahuan dan ketrampilan guna melaksanakan tugasnya dengan baik. Pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilakukan karena keduanya merupakan cara yang

digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, menjaga, memelihara karyawan dalam organisasi sekaligus meningkatkan keahlian karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Menurut Atmodiwirio (1993:25), pendidikan merupakan kegiatan karyawan atau calon karyawan yang berkaitan dengan usaha peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien guna memenuhi persyaratan-persyaratan jabatan fungsional tertentu. Menurut Andrew E. Sikula (2012 h: 69) disebutkan bahwa pendidikan berhubungan dengan peningkatan umum dan pemahaman terhadap lingkungan kehidupan manusia secara menyaluruh, serta proses pengembangan pengetahuan, ketrampilan, pikiran, watak, karakter dan sebagainya. “ Menurut Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang dimaksud pendidikan adalah usaha sadar untuk mempersiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang.” Sedangkan Menurut UU SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003, indikator pendidikan adalah berdasarkan tingkat/jenjang pendidikan pendidikan formal dan pendidikan nonformal. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan disekolah melalui kegiatan belajar mengajar secara berjenjang dan berkesinambungan, sedangkan pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di luarsekolah melalui kegiatan belajar mengajar yang tidak harus berjenjang dan berkesinambungan.

Berikut data tingkat pendidikan karyawan PT. Sinar Gorontalo

Berlian Motors :

**Tabel1.1 Biodata Pendidikan Karyawan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors**

NO	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN	PENDIDIKAN	
			SMA	S1
1	Branch Manager	1	-	1
2	Supervisor	1	1	-
3	Manager Service	1	-	1
4	Service Advisor	1	-	1
5	Service Admin	3	-	3
6	Customer Service	1	-	1
7	Kasir	1	-	1
8	Service (Mekanik)	17	14	3
9	Sales	6	4	2
10	Serpak	3	2	1
JUMLAH KESELURUHAN		35	21	14

Pada tabel 1.1 tingkat pendidikan karyawan pada perusahaan tersebut sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, karena tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap karyawan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors lebih banyak tingkat SMA ( sederajat) dibandingkan dengan tingkat S1 (sarjana). Hal tersebut bisa mempengaruhi pola pikir, sikap dan tingkah laku mereka. Jika perusahaan menginginkan kinerja karyawannya menjadi lebih baik, maka perusahaan harus melakukan pemisahan kinerja sesuai dengan pendidikan masing-masing karyawan serta melakukan pelatihan (*training*) bagi para karyawan untuk di fokuskan pada bagian kinerja setiap karyawan.

Selain pendidikan, faktor lainnya yakni pelatihan. Pelatihan merupakan bagian dari investasi sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja karena dengan demikian dapat meningkatkan kinerja pegawai Mangkunegara (2002, h:30). pelatihan adalah “Bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. Dengan indikatornya yaitu Tujuan, Sasaran, Pelatih, Materi, Metode, Peserta pelatihan. Pelatihan (*training*) Menurut Simamora dalam Ningrum dkk (2013:6) merupakan proses sistematis perubahan perilaku karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan biasanya terfokus pada penyediaan bagi para karyawan keahlian-keahlian khusus atau membantu mereka mengoreksi kelemahan-kelemahan dalam kinerja mereka. Permasalahan mengenai pelatihan yakni intensitas pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut sangatlah kurang, seperti yang terlihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Data bagian training Karyawan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors**

<b>No</b>	<b>Bagian training</b>	<b>Jumlah training/tahun</b>	<b>jumlah peserta teaining</b>	<b>Waktu pelaksanaan training</b>
1	Mekanik (Service)	2 kali dalam setahun	1 peserta dalam sekali training	2 minggu
2	Sales	1 kali dalam setahun	1 sampai 2 peserta dalam sekali training	1 minggu
3	Customer Service	3 kali dalam setahun	1 peserta dalam sekali training	5 hari

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa intensitas dan kualitas serta lama pelatihan yang masih belum maksimal yang dilakukan kepada karyawan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors. Kemudian pelatihan karyawan juga jarang dilakukan oleh perusahaan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors sehingga banyak karyawan yang belum mampu untuk mencapai target dan berbagai aspek kinerja yang baik. Pemberdayaan karyawan juga tidak dilakukan dengan maksimal sebab PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors lebih banyak mencari karyawan baru pada bagian sales jika tidak mampu untuk menapai target tertentu kemudian diganti lagi dengan pegawai baru. Sehingga banyaknya angka resign dari karyawan pada perusahaan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors.

Melihat pentingnya suatu pendidikan dan pelatihan untuk mencapai hasil kerja yang optimal, maka dengan cara melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang ditujukan untuk semua karyawan sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berfungsi

meningkatkan kinerja karyawan. Dalam suatu perusahaan, setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Tak jarang karyawan memiliki hambatan dan gangguan dalam pekerjaannya karena faktor pribadi maupun faktor organisasi, sebab karyawan yang bekerja di perusahaan ini terdiri dari berbagai individu dengan karakteristik yang tidak sama, dengan berbagaimacam latar belakang pendidikan dan sifat yang berbeda, sehingga perselisihan dapat muncul setiap saat. Hal ini harus disikapi sebagai suatu kejadian penting dalam organisasi, dan perusahaan harus bisa melihat pengaruh yang ditimbulkan oleh pendidikan, pelatihan terhadap kinerja karyawan. Karena jika semua karyawan di tempatkan sesuai dengan pendidikannya dan mengikuti pelatihan (*training*) pada perusahaan, pasti kemajuan perusahaan akan lebih baik. Dengan demikian pengembangan karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerjakaryawan sehingga tercipta efisiensi didalam melaksanakan pekerjaannya, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan dan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Maka perusahaan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors harus bisa menciptakan sesuatu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih baik dengan mengadakan penempatan sesuai pendidikan dan keahliannya serta mengadakan pelatihan (*training*) pada setiap karyawannya demi kemajuan perusahaan serta terciptanya kinerja yang

baik bagi setiap karyawan. Berdasarkan hal tersebut, Oleh karena itu penulis melakukan penelitian pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors dengan judul **“Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Gorontal Berlian Motors”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi yaitu:

1. Tingkat pendidikan yang tidak sesuai dengan kinerja karyawan.
2. Kurangnya pelatihan (*trening*) yang diberikan perusahaan pada setiap karyawan.
3. Konsumen tidak merasa puas dengan sebagian hasil kerja karyawan, kurang maksimalnya pelayanan karyawan terhadap konsumen, hasil servis sebagian karyawan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan sebuah masalah yaitu:

1. Apakah pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors?

3. Apakah pendidikan, pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan, pelatihan terhadap kinerja karyawan.

#### **1.5. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai salah satu karya ilmiah untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh pendidikan, pelatihan terhadap kinerja karyawan.

#### **1.6. Manfaat praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini bagi perusahaan pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motors dapat menjadi masukan yang bermanfaat untuk lebih meningkatkan kinerja karyawannya dan demi kemajuan perusahaannya.