

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis semakin hari semakin kompetitif, oleh karena itu setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah segala sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien agar tetap dapat bertahan hidup dan berkembang. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu bagian penting di dalam suatu organisasi, dengan hasil kinerja yang baik dari karyawannya maka tujuan perusahaan akan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat vital, karena didalam faktornya yang sangat dominan dalam proses kerja organisasi. Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan pengertian makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau instansi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja. Secara garis besar, pengertian SDM adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan yang berfungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Endah Kurniawati, 2021).

Perihal penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah kinerja karyawan. Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2013) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Agar kinerja karyawan selalu konsisten setidaknya organisasi selalu memperhatikan masalah pekerjaan. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang bersaing dan handal, perusahaan memerlukan sebuah media dimana media tersebut menjadi sebuah tempat untuk karyawan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimilikinya, serta mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya tersebut (Juwita, 2019). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan media yang sangat penting dalam hal menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, handal, dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Pelatihan adalah upaya terencana organisasi untuk membantu karyawan memperoleh pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan dan menerapkannya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut (Noe dkk, 2014). Hal ini berarti perusahaan harus memberikan pelatihan kepada para karyawan agar mampu mengembangkan diri ke arah yang lebih profesional.

Menurut Kasmir (2016) mengungkapkan pendapatnya bahwa tujuan pelatihan adalah untuk mendongkrak kinerja karyawan agar lebih baik. Demikian pula dengan pengembangan karyawan memiliki arti penting bagi karyawan guna menambah pengetahuan dan keahliannya. Sedangkan tujuan kinerja adalah untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan agar mampu meningkatkan kinerjanya.

Menurut Kurniawati (2020) pengembangan SDM merupakan upaya terencana dari organisasi untuk meningkatkan kompetensi SDM yang dilakukan secara berkala untuk menjamin ketersediaan SDM sesuai dengan kebutuhan jabatan, serta ditujukan untuk peningkatan kinerja individu yang bermuara pada kinerja organisasi. Dengan kata lain, pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan/atau sikap anggota organisasi serta penyediaan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan proses pengembangan diri, karyawan mampu memahami pekerjaan secara menyeluruh dan jangka panjang.

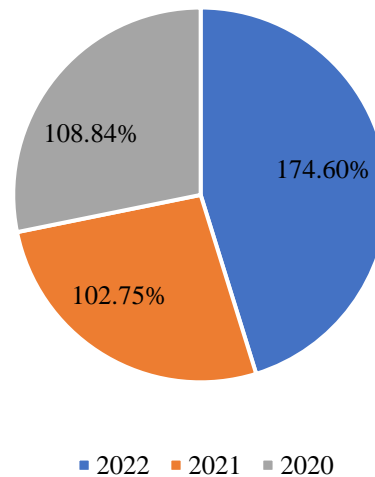
Menurut Tufa (2018) pengembangan SDM yang tepat sasaran akan memberikan dampak yang baik terhadap karyawan. Karyawan dapat mengembangkan diri dan mampu memahami seluk-beluk pekerjaan lebih mendalam, memahami perkembangan perusahaan, memahami tujuan yang akan dicapai perusahaan, memahami pentingnya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, memahami informasi yang disampaikan, memahami setiap kesulitan yang dihadapi perusahaan, mampu melakukan hubungan baik dengan lingkungan

kerja, mampu memahami kebijaksanaan dan peraturan yang berlaku, mampu memahami sistem dan prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas perusahaan, mampu menerapkan *core value* yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Program pelatihan dan pengembangan karyawan pada suatu perusahaan dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman karyawan, terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kinerja yang optimal terhadap pekerjaannya akan mendapatkan kesempatan untuk mengikuti tahap jenjang karir dan akan mencapai ke jenjang karir yang lebih baik lagi. Kegiatan dalam pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan kompetensi. Pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki performasi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif. Pelatihan memiliki peran penting dalam menentukan efektifitas, efesiensi perusahaan serta kinerja karyawan. Pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja pada suatu karyawan memberikan peranan penting terhadap kemajuan kemampuan para karyawan dalam sebuah perusahaan (Gustiana dkk, 2022).

PT Pelindo Daya Sejahtera merupakan anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia yang bergerak di bidang jasa tenaga kerja. PT Pelindo Daya Sejahtera didirikan pada tanggal 19 Maret 2014 dengan alamat perusahaan Jl. Perak Timur No. 620, Surabaya. Seiring bertambahnya waktu, PT Pelindo Daya Sejahtera pada tahun 2022 mampu menyalurkan tenaga kerja hingga lebih dari 10.000 orang.

Realisasi RKAP Tenaga Kerja



Gambar 1.1 Diagram Persentase Realisasi Tenaga Kerja PT PDS

Merger PT Pelindo I, II, III, dan IV pada tahun 2021 sangat berdampak positif bagi PT Pelindo Daya Sejahtera (PDS) dalam mengelola kelompok pekerja Tenaga Alih Daya dan Tenaga Pemborongan. PT PDS yang semula memberikan pelayanan jasa hanya untuk PT Pelindo III, kini mengalami peningkatan yang signifikan karena juga melayani jasa untuk Pelindo Group dan mitra bisnis eksternal yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan gambar diatas, PT PDS mengalami ketercapaian realisasi RKAP tenaga kerja yang sangat tinggi di tahun 2022 dimana menjadi awal tahun setelah merger PT Pelindo.

Visi dari PT Pelindo Daya Sejahtera adalah menjadi partner terpilih dalam menunjang bisnis, memberikan pelayanan, dan solusi. Misi dari PT Pelindo Daya Sejahtera adalah memberikan pelayanan dan solusi bagi mitra bisnis dan pemegang saham berdasarkan pelayanan prima, teknologi, dan sumber daya manusia yang berkualitas. Senantiasa berinovasi, bertransformasi terhadap perubahan yang

memberikan perkembangan dan kesinambungan melalui diversifikasi bisnis. Oleh karena itu, PT PDS sangat memegang teguh prinsip *Good Corporate Governance* atau biasa disingkat GCG. Dimana dalam implementasinya, prinsip tersebut memiliki tujuan yang selaras dengan visi dan misi PT PDS, yaitu untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara maksimal dan profesional.

Melalui observasi awal, penulis menemukan suatu fenomena yang terjadi di dalam pelaksanaan proses kerja PT Pelindo Daya Sejahtera, yaitu pada tahun 2022 perusahaan mengalami gejolak permasalahan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Permasalahan pelayanan ini berdasarkan tinjauan perusahaan, dan terhadap karyawan - karyawan terkait, menjelaskan bahwa kompetensi karyawan masih belum mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas karena memiliki tingkat efisiensi yang rendah. Hal ini menjadi perhatian yang cukup serius bagi PT Pelindo Daya Sejahtera sebagai perusahaan di bidang jasa karena apa yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan tujuan visi dan misi perusahaan.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pelanggan Tahun 2022

Deskripsi Keluhan	Jumlah Keluhan			
	Kuartal I	Kuartal II	Kuartal III	Kuartal IV
Coklit data tagihan dan pembayaran tidak sesuai dengan <i>user</i>	1	0	0	0
Kendala operasional pelaksanaan tenaga alih daya dan tenaga pemborongan	0	2	0	0
Laporan <i>real time</i> jumlah SDM penugasan terlambat	0	0	3	0
Tidak rutin melakukan kunjungan lapangan guna melakukan pengawasan	0	0	0	2

Sumber: data internal PT PDS

Kunjungan Pelanggan adalah media untuk menyampaikan keluhan atau komplain *user* terhadap pelayanan jasa PT Pelindo Daya Sejahtera. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa di tahun 2022 terdapat permasalahan kinerja yang kurang optimal di perusahaan sehingga menyebabkan rasa tidak puas dari mitra. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan mitra, karena mitra memiliki peran besar dalam melakukan perbandingan standar pencapaian perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan evaluasi mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja agar dapat mewujudkan visi misi perusahaan dalam memberikan pelayanan secara prima.

Kualitas SDM sangat berpengaruh terhadap kelangsungan usaha perusahaan. Selain itu perusahaan juga harus memberikan fasilitas pelatihan karyawan sebagai bentuk pengembangan diri. Pelaksanaan pengembangan SDM ditujukan untuk memberikan tambahan pengetahuan dalam bentuk teori maupun praktik bagi karyawan. Dengan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan, diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat. Hal ini sejalan dengan Putra (2019) yang berpendapat bahwa pengembangan SDM orientasinya tidak hanya diperuntukkan untuk karyawan baru, melainkan semua karyawan yang berada di perusahaan. Tujuan utama dari pengembangan SDM adalah untuk mengatasi kekurangan para sumber daya manusia dalam bekerja yang disebabkan oleh kemungkinan ketidakmampuan dalam pelaksanaan pekerjaan dan sekaligus berupaya membina sumber daya manusia agar menjadi lebih produktif.

Tabel 1.2 Pelatihan Karyawan Tahun 2022

Pelatihan	Pelaksanaan	Jumlah Peserta
<i>Master Excel for Professional</i>	17, 24, 29 Juni, 6 Juli 2022	30
Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan	24 Agustus 2022	8
Dampak Program TJSL	25 Agustus 2022	1
<i>Comprehensive Job Analysis</i>	11-14 Oktober 2022	1
<i>Administration and Filling Skill</i>	17-18 Oktober 2022	6
<i>Effective Leadership</i>	18-19 Oktober 2022	3
<i>Behavioral Event Interview</i>	20 Oktober 2022	2
<i>Cash Flow and Risk Analysis</i>	24-25 Oktober 2022	1
<i>Curriculum and Learning Program Design</i>	26-27 Oktober 2022	1
<i>Competitive Marketing Strategy</i>	01-04 November 2022	2
<i>Integrating Marketing and Finance</i>	09-10 November 2022	1
<i>Reinforcement Performance Champion</i>	14-15 November 2022	4
<i>Customer Service Excellence</i>	21-22 November 2022	12
Manajemen Kearsipan dan Dokumentasi	23-25 November 2022	1
<i>Procurement Contract Management</i>	29 - 30 November 2022	1
<i>ISO 31000:2018 Risk Management Guideliness</i>	02 Desember 2022	1
<i>Empowering People Through Coaching, Counseling & Mentoring</i>	08-09 Desember 2022	6
<i>Effectiveness Business Communication</i>	19-22 December 2022	7

Sumber: data internal PT PDS

Setiap tahun perusahaan memberikan pelatihan untuk memfasilitasi pengembangan diri karyawan guna meningkatkan kompetensi mereka dalam bekerja seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.2. Namun, penurunan kinerja yang dialami perusahaan diduga karena pelatihan dan pengembangan SDM yang diberikan masih belum memberi dampak terhadap kinerja karyawan. Melalui wawancara salah satu staf SDM, ditemukan karyawan yang belum sepenuhnya bertanggungjawab melaksanakan pekerjaan. Contohnya karyawan yang bertugas melakukan pengawasan terhadap tenaga kerja di lapangan, tidak rutin mengawasi. Lalu, ditemukan juga laporan bahwa beberapa kali terjadi ketidakcocokan data milik perusahaan dengan milik mitra. Staf SDM mengatakan bahwa karyawan yang bertugas masih belum menguasai keterampilan dalam pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu, keragaman fenomena yang ada menjadi tugas ekstra bagi perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT Pelindo Daya Sejahtera”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Daya Sejahtera?

2. Apakah pengembangan SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Daya Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Daya Sejahtera
2. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Daya Sejahtera

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan juga menambah pemahaman serta mendukung teori-teori yang telah ada yang berkaitan dengan penelitian tentang pelatihan dan pengembangan SDM.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan SDM.

3. Perguruan Tinggi

Untuk menambah referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kinerja dengan kajian dan pembahasan yang lebih menyeluruh.