

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di masa sekarang ini, perusahaan semakin bersaing ketat untuk dapat bertahan dan menjadi perusahaan yang unggul pada bidangnya. Dari persaingan tersebut muncul dua hal yang harus selalu diperhatikan perusahaan, yaitu kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah apabila perusahaan dapat bertahan dan mengikuti, pastilah akan semakin berkembang dan maju bahkan reward terbesarnya adalah menjadi perusahaan yang unggul dibandingkan lainnya. Namun, kekurangannya apabila perusahaan tidak dapat bertahan dan mengikuti apa yang menjadi persaingan saat ini, sudah dapat dipastikan perusahaan tersebut akan semakin menurun kinerjanya dan hal terburuknya adalah bangkrut. Membahas mengenai kelebihan dan kekurangan di masa sekarang ini dan dampaknya terhadap perusahaan tidak terlepas dari hal yang menunjang itu semua. Salah satu hal yang membuat perusahaan dapat bertahan dan berkembang hingga menjadi perusahaan terbaik adalah melihat dari segi kinerja SDM. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memikirkan bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusianya agar dapat mendorong kemajuan bagi perusahaan dan bagaimana caranya agar karyawan tersebut memiliki produktivitas yang tinggi, yang tentunya pimpinan perusahaan perlu memotivasi karyawannya. Terdapat

faktor-faktor yang menjadi penunjang bagi kinerja SDM untuk dapat bersaing di era globalisasi sekarang ini, diantaranya adalah Kualitas Pelatihan, kompetensi SDM dan Kepuasan Kerja.

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Masalah-masalah empiris yang terdapat dan menyangkut dengan kinerja pegawai, diantaranya adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang masih bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Dan Juga banyaknya pekerjaan yang menumpuk yang belum bisa diselesaikan pada waktunya. Permasalahan yang menyangkut kemampuan pegawai harus segera diselesaikan dengan baik. Keterbatasan pegawai yang handal, yang menguasai operasional merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja. Kuncinya ialah melihat kesesuaian antara kompetensi yang dimiliki SDM dengan pekerjaannya. Dengan demikian, kita mengetahui potensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan perusahaan, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan.

Kualitas Pelatihan yang baik akan berpengaruh positif terhadap SDM di suatu perusahaan. bagi Karyawan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap akan berdampak positif terhadap semakin terampilnya Karyawan dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Sebagaimana diutarakan oleh

Moekijat (1991) pelatihan diperlukan untuk membantu pegawai menambah kecakapan dan pengetahuan yang berhubungan erat dengan pekerjaan dimana karyawan tersebut bekerja. Dengan adanya kegiatan pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan dapat meningkatkan profesinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Dalam kegiatan pelatihan terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan antara lain kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih atau instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dalam melaksanakan kegiatan pelatihan serta penyediaan biaya. Untuk menghindari terjadinya pemberian suatu pelatihan yang tidak tepat yang akan berakibat pada penggunaan waktu dan uang perusahaan yang sia-sia maka, maka perlu dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan. Analisis kebutuhan pelatihan ini merupakan usaha-usaha yang sistematis untuk mengumpulkan informasi pada permasalahan kinerja dalam organisasi dan untuk mengoreksi kekurangan-kekurangan kinerja (*performance deficiencies*). Kekurangan-kekurangan kinerja berkenaan dengan ketidakcocokan antara perilaku aktual dengan perilaku yang diharapkan. Kesenjangan ini merupakan suatu perbedaan antara perilaku aktual karyawan yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap dengan perilaku karyawan yang diharapkan oleh perusahaan untuk menyelesaikan berbagai tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan sehingga untuk mengatasi adanya kesenjangan kompetensi individu tersebut maka perusahaan melaksanakan program pelatihan (Simamora, 2001).

Kompetensi dikatakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi Kinerja. Kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia menyelesaikan pekerjaan tersebut. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, pengalaman kerjanya semakin kaya dan luas, dan memungkinkan peningkatan kinerjanya (Simanjutak, 2005 : 113). dan Ley, et al. (2007) menyatakan jika kompetensi individu sejalan dengan kompetensi organisasi maka tujuan organisasi secara efektif dapat dicapai. Seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu terdorong untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki karyawan bersangkutan semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Diharapkan pegawai berkompotensi akan meningkatkan kinerja.

Kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap yang terkait dengan pekerjaan dan faktor-faktor khusus seperti upah, supervisi, kestabilan pekerjaan, ketentraman kerja, kesempatan untuk maju, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial di dalam pekerjaan, dan perlakuan atasan. Simamora (2006), kepuasan merupakan istilah evaluative yang menggambarkan suatu sikap suka atau tidak suka. "kepuasan kerja"(job satisfaction) dimaksudkan "keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Penilaian individu terhadap posisi sekarang dan merasakan tidak puas dapat memicu

seseorang mencari pekerjaan lain. Alasan untuk mencari pekerjaan alternatif diantaranya adalah kepuasan atas gaji/tunjangan yang diterima. Individu merasakan adanya rasa keadilan terhadap gaji /tunjangan yang diterima berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja dapat diartikan bahwa seseorang akan terpuaskan dengan pekerjaannya ketika persepsi terhadap pekerjaan dan apa yang diperoleh dapat disesuaikan dengan apa yang diharapkan. jadi agar kepuasan kerja selalu konsisten maka setidaknya-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Kondisi yang ada di PT Indosat Persero TBK Semarang yaitu Kinerja SDM dapat dikatakan tidak optimal, hal ini bisa dilihat dari beberapa indikasi sebagai berikut, Kualitas kerja SDM tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kurangnya koordinasi antar pegawai, dan munculnya kebosanan kerja karena rutinitas kerja yang berlanjut. Ringkasan kinerja operasional PT Indosat Persero TBK Semarang pada tahun 2013 s/d 2015 menunjukkan jumlah karyawan yang resign atau pun yang keluar meningkat setiap tahunnya, dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini.

**Tabel .1.1**

**Ringkasan Data Karyawan Resign atau keluar PT Indosat persero  
TBK Semarang periode tahun 2013 s/d 2015**

Tahun	Jumlah Karyawan	Resign	PHK
2013	90	15	4
2014	80	6	0
2015	85	20	0

Sumber : PT Indosat Persero TBK Semarang 2015

Pada tabel 1.1 dapat dilihat pada tahun 2013 karyawan yang resign sebanyak 15 orang, dan yang di PHK sebanyak 4 orang. Ini disebabkan Karyawan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan performa atau target perusahaan yang ditetapkan tersebut.. Kemudian yang resign tersebut disebabkan oleh tidak cocoknya gaji yang diperoleh dan hubungan yang kurang harmonis antar sesama karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan kinerja SDM yang tidak optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja SDM melalui Kepuasan Kerja”**.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan ringkasan diatas dapat muncul sebuah masalah tentang **Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja SDM melalui Kepuasan Kerja** dengan question research sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kompetensi SDM di PT Indosat TBK Semarang.
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja di PT Indosat Persero TBK Semarang.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kinerja SDM di PT Indosat Persero TBK Semarang.
4. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja di PT Indosat Persero TBK Semarang.
5. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja SDM di PT Indosat Persero TBK Semarang.
6. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja SDM di PT Indosat Persero TBK Semarang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kompetensi di PT Indosat Persero TBK Semarang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja di PT Indosat Persero TBK Semarang.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kinerja SDM di PT Indosat Persero TBK Semarang.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja di PT Indosat Persero TBK Semarang.

5. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja SDM di PT Indosat Persero TBK Semarang.
6. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja SDM di PT Indosat Persero TBK Semarang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Teori

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam menganalisis persoalan MSDM berdasarkan teori yang telah diperoleh dibangku Kuliah dengan realita yang ada khususnya perihal pengembangan Kinerja SDM.

2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi PT Indosat Persero TBK Semarang dalam menganalisis Kualitas Pelatihan, Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Kinerja SDM, sehingga dapat dijadikan dasar keputusan dalam mengambil keputusan agar SDM dan perusahaan/organisasi selalu on the track dalam mencapai tujuan bersama.