

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam menjalankan operasionalnya mengalami perubahan, yang menuntut agar perusahaan terus beradaptasi dengan melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas agar terus bertahan. Sehingga perusahaan memerlukan karyawan yang terlatih agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada karyawannya dan meningkatkan sistem pelatihan tersebut, baik dari sisi instruktur, peserta maupun materi - materi pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan karyawan.

Menurut Mathis dan Jackson (2016:5) Pelatihan adalah sebuah proses dimana orang – orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu pencapaian tujuan organisasional. Dalam hal ini, pelatihan adalah memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Hal ini diperkuat oleh Hadari (2017:208) yang menjelaskan bahwa pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan berdasarkan jenjang jabatan di dalam perusahaan. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan.

Seperti yang dijelaskan oleh Edison, Anwar dan Komariyah (2016:190) bahwa kinerja karyawan adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mathis dan Jackson (2016:78) Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka member kontribusi kepada organisasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Muchtar, Fajri, dan Aditia (2017) yang menguji pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan selain memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik, namun pelatihan juga merupakan proses melengkapi para karyawan dengan keterampilan khusus atau kegiatan membantu para karyawan dalam memperbaiki pelaksanaan karyawan yang tidak efisien. Hal ini menjelaskan bahwa pelatihan yang dilakukan karyawan sesuai dengan bidang pekerjaannya maka kinerja karyawan tersebut akan meningkat.

Dalam rangka menangkap peluang usaha yaitu dengan banyaknya pembangunan jalan tol di seluruh Indonesia, maka didirikan perusahaan yang khusus bergerak dibidang pengoperasian jalan tol. PT *Jasamarga Tollroad Operator* (JMTO) didirikan pada tanggal 21 Agustus 2015 dengan nama PT JASA LAYANAN OPERASI (JLO) dan pada tanggal 24 Januari 2018, nama Perusahaan yang sebelumnya PT Jasa Layanan Operasi berubah menjadi PT *Jasamarga Tollroad Operator*. JMTO merupakan kelompok usaha PT Jasa Marga (Persero) Tbk dengan komposisi saham 99,9 persen dimiliki oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk dan 0,1 persen dimiliki oleh Induk Koperasi Karyawan Jasa Marga. Kegiatan Usaha JMTO meliputi Layanan Pengoperasian, ETC dan Layanan IT (<http://jmto.co.id>). Penelitian ini dilakukan pada karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT *Jasamarga Tollroad Operator* Ruas Ngawi-Kertosono yang bergerak pada layanan pengoperasian atau dibidang jasa. Alasan peneliti mengambil judul adalah berdasarkan data *HRD Officer* di PT *Jasamarga Tollroad Operator* Ruas Ngawi-Kertosono, menjelaskan bahwa karyawan divisi *Mobile Customer Service* dalam menjalankan tugas memerlukan ketelitian dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standart operasional perusahaan (SOP). Sehingga pelatihan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan karyawan. Hal ini dilakukan agar kinerja karyawan dapat sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Perusahaan berupaya meningkatkan kualitas karyawan dengan memberikan pelatihan kinerja secara berkala setiap enam bulan sekali yang diselenggarakan di Kantor Caruban. Pelatihan kinerja tersebut berkaitan dengan pelayanan prima (Perilaku atau sikap dan Kemampuan komunikasi kepada pelanggan), kreativitas,

kerjasama tim, kemampuan teknis mengenai pekerjaan (*Safety Driving*), kecakapan (Pemasangan Rambu Pengamanan), ketepatan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan mengambil keputusan dalam jabatannya. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka judul pada penelitian ini adalah **Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Ngawi-Kertosono.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah pelatihan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Ngawi-Kertosono ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah, menguji signifikansi pengaruh positif pelatihan terhadap kinerja karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Ngawi-Kertosono.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Diharapkan memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yaitu pelatihan dan kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Ngawi-Kertosono.

1.5 Sistematika Penelitian

Penyusunan proposal ini terdiri dari bab-bab yang saling berkaitan yaitu :

BAB 1: PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini menjelaskan tentang landasan teori mengenai manajemen sumber daya manusia ,pelatihan kepada kinerja karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT *Jasamarga Tollroad Operator* Ruas Ngawi-Kertosono, penelitian terdahulu, pengembanganhipotesis, kerangka konseptual.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bagian ini diuraikan metoda penelitian yang dipakai untuk menjawab masalah dan tujuan penelitian, yang berisi; Desain penelitian; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisioperasional variabel; lokasi penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; uji instrument; teknik analisis data.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian yang diajukan sebagai bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.