

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia kerja sekarang apalagi didalam dunia bisnis seperti era globalisasi, persaingan di dunia bisnis menjadi semakin ketat. Persaingan dunia kerja dan usaha telah menyebabkan berbagai macam industri berkembang dengan pesat, baik itu industri produk maupun jasa. Hal ini membuat setiap perusahaan harus mampu bersaing dengan kompetitornya dengan menerapkan sumber daya manusia yang tepat, agar terus bertahan di dalam bisnis yang dijalankannya. Pelaku bisnis harus lebih siap dalam menghadapi era globalisasi. Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang yang sama yaitu pariwisata yang membuat masing-masing perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor seperti pelayanan yang memuaskan yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang di tawarkannya dibandingkan produk kompetitornya.

Pelatihan kerja merupakan keterampilan diri seseorang yang diluar secara teknis dan akademisi, yang didapatkan melalui pembelajaran dengan pengembangan diri seseorang dan berlatih keras untuk mengembangkan bakat pada diri seseorang. Maka dari itu pelatihan kerja sangatlah di perlukan karena untuk pembekalan seseorang guna melatih keahlian seseorang dalam dunia pekerjaan. Kinerja karyawan bisa dianggap sederhana (bisa dilakukan siapa saja) sebagai contoh kinerja

karyawan di bagian produksi kelihatannya mudah akan tetapi tidak seperti apa yang difikirkan, dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks (masalah besar) sebagai contoh apabila konsumen datang tanpa memberikan pelayanan yang optimal maka bisa menjadi masalah yang besar. Kinerja karyawan yang kurang optimal, maka akan sangat berdampak pada perusahaan dimana mereka berkerja. Apabila kondisi ini tidak diperhatikan, maka akan menurunkan minat konsumen datang kembali.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor penting di dalam roda organisasi. Kegiatan yang di lakukan seseorang maupun karyawan dengan penuh tanggung jawab maka akan mendapatkan hasil yang optimal, maka dari itu seorang karyawan harus mencapai hasil dari pencapaian kerja seseorang yang sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing. kinerja karyawan dapat terlaksanakn sesuai yang di harapkan, jika setiap karyawan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) yaitu peraturan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. SDM harus dikelola secara optimal, *continue* dan diberi ekstra perhatian dan memenuhi hak-haknya, selain itu SDM adalah patner pengusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan di era globalisasi. Melihat kondisi karyawan yang kurang

maksimal, memang diperlukan diadakannya pelatihan supaya bisa membuat perusahaan menjadi semakin lebih baik, dan bisa bersaing dengan kompetitornya yang bergerak di bidang yang sama, dalam hal ini adalah tempat wisata.

Kuliner merupakan salah satu produk yang banyak diminati dan digemari semua kalangan, yang mampu dan dapat bersaing dalam kondisi ekonomi saat ini. Dimana sektor ini telah mampu menjadi penopang bagi pertumbuhan ekonomi. Dalam perkembangan sektor kuliner selalu berkaitan dengan pariwisata. Pariwisata adalah sejenis pilihan yang menyediakan beberapa fasilitas seperti aneka makanan, minuman, wahana bermain, dan pusat oleh-oleh. Apabila suatu perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih tempat wisata tersebut sebagai prioritas. Tingkat persaingan yang tinggi di bidang wisata menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan, sehingga menuntut pihak pengelola tempat pariwisata untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk kembali datang serta menerapkan pelayanan kepuasan konsumen yang tepat untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang datang kembali. Perusahaan harus mengedepankan kepuasan konsumen seperti ketika konsumen datang mereka disambut dengan senyuman dan salam yang ramah dari pelayan atau *waiter/waitress*.

Tempat pariwisata Kampung Coklat Blitar merupakan tempat wisata yang ada di Kabupaten Blitar dan memiliki produk unggulan yaitu coklat yang mampu di olah menjadi beberapa hasil produksi yang berupa

makanan atau minuman. Perusahaann tersebut memiliki masalah dengan karyawannya di bagian produksi coklat dan hal ini berhubungan dengan hasil produksi yang kurang maksimal sehingga perusahaan mendapat komplain dari konsumen yang pesanannya tidak selesai tepat waktu dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan harus disertai dengan pelatihan kerja yang bagus. Di dalam pelatihan kerja ada beberapa poin yaitu *people skills, social skills, communication skills, character traits, attitudes, social intelligence, emotional intelligence*. Sangatlah penting bagi karyawan guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap kosumen agar kosumen tersebut dapat merasa puas dan akhirnya mau datang kembali. Begitu juga sebaliknya, apabila karyawan kurang memberikan pelayanan yang baik maka yang akan terjadi kosumen enggan datang kembali.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata yaitu Kampung Coklat Blitar, dengan judul **“ANALISIS PELATIHAN KERJA TERHADAP KARYAWAN GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI KAMPUNG COKLAT BLITAR”**

B. Permasalahan

Kompetensi sumber daya manusia yang rendah menyebabkan kualitas kinerja karyawan menjadi buruk, sehingga pesanan tidak selesai tepat waktu. Kurang maksimalnya kinerja karyawan menyebabkan

pesanan tidak selesai tepat waktu. Ketika ada pesanan yang harus selesai dalam waktu 2 hari ternyata selesainya 3 hari atau lebih. Hal ini dipicu oleh proses pencetakan coklat yang tidak pasti dan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Kurang terampilnya karyawan pada bagian desain juga berdampak besar terhadap hasil cetakan coklat yang diinginkan oleh konsumen. Jika hasil cetakan coklat tidak sesuai dengan pesanan konsumen maka dapat dikatakan pelayanan yang kurang memuaskan menghasilkan komplain dari konsumen, dan jika hal ini terjadi terus menerus dan terus dibiarkan saja, maka perusahaan akan mengalami kerugian karena kurangnya pesanan coklat dari konsumen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan pada latar belakang, maka rumusan dari pada masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana menganalisis pelatihan kerja terhadap karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan di Kampung Coklat Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelatihan kerja terhadap karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan di Kampung Coklat Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan pembelajaran manajemen SDM yang diperoleh selama perkuliahan. Penelitian ini juga bisa pembelajaran apabila ingin diterapkan di dunia kerja.

2. Bagi Kampung Coklat Blitar

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan tentang konsep manajemen sumber daya manusia (MSDM) pada perusahaan Kampung Coklat Blitar.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, yang turut ikut serta yang membaca skripsi ini, khususnya bagi peneliti berikutnya. Agar dapat menambah wawasan serta pengetahuan sesuai dengan topik atau penulisan, dan sebagai sumbangan pemikiran tentang pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM).