

BAB 1

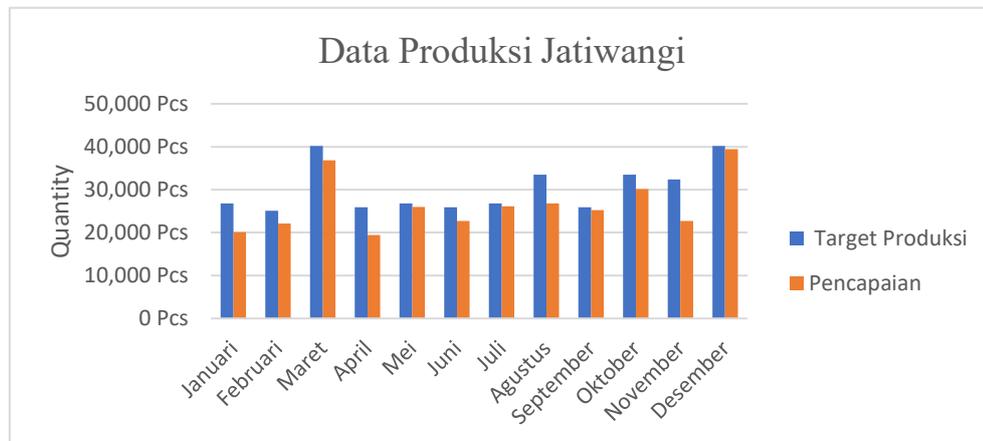
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan ekonomi yang semakin pesat menyebabkan persaingan di dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. Dalam bisnis, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan bisnis. Untuk mencapainya, perusahaan harus menciptakan dan memperkuat lingkungan kerja yang mendukung produktivitas perusahaan. Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan individu atau organisasi yang memiliki peran dalam mencapai tujuan.

Salah satu komponen penting dalam manajemen SDM adalah pengelolaan tenaga kerja, setiap perusahaan selalu memastikan bahwa karyawannya memiliki keterampilan dan kompetensi untuk mencapai kinerja yang sangat optimal. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, dalam usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan, sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. (Rezeki, 2022:20), karyawan juga termasuk aset bagi perusahaan, dalam bisnis ritel baik industri, makanan ataupun outlet-outlet, dimana setiap pelaku usaha dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, maka dari itu karyawan yang bekerja di outlet memiliki peran penting dalam memberi layanan langsung kepada pelanggan.

CV. Khasanah Sari adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang Food and Beverage (F&B) dengan spesialisasi dalam produksi roti, bolu, brownies dan kue. CV. Khasanah Sari memasarkan produk-produknya melalui outletnya sendiri, salah satunya adalah outlet yang terletak di Jatiwangi. Setiap outlet memproduksi roti-rotinya sendiri, terkecuali pada produksi bolu, brownis serta kue kering yang diproduksi langsung oleh pusat yaitu dipabrik CV. Khasanah Sari. Semua itu sangatlah bergantung pada kinerja karyawan yang sangat optimal. Kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Maka dari itu, pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan peningkatan keterampilan di luar sistem pendidikan yang pelaksanaannya relatif singkat dan lebih mengutamakan kegiatan praktik dari pada teori. (Mendrofa, 2021: 19)

Tabel 1.1 Data Produksi CV. Khasanah Sari Jatiwangi 2024

Sumber : Data Produksi CV. Khasanah Sari Jatiwangi

Berdasarkan grafik 1.1 diatas adalah data produksi CV. Khasanah Sari Jatiwangi 2024, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara target produksi dan pencapaian di beberapa bulannya seperti bulan Maret dan Desember menunjukkan pencapaian produksi yang sangat mendekati target, sedangkan pada bulan April dan November mengalami pencapaian yang lebih rendah dibandingkan target produksi. Dengan mengevaluasi epektifitas pelatihan dan kompetensi karyawan diharapkan agar pencapaian produksi lebih konsisten. Karena kompetensi karyawan juga sangat dibutuhkan dalam pencapaiin tujuan perusahaan. Selain pelatihan, kompetensi juga menjadi faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. (Palahudin et al dalam Putri et al., 2022). Beberapa karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, dan ada sebagian karyawan yang mengalami kesulitan, baik dalam standarisasi pembuatan produk sesuai resep, takaran dan teknik pembuatan yang tepat, ataupun cara memahami pengoperasian sistem kasir, dan laporan pengelolaan keuangan dari data penjualan, terutama para karyawan yang belum lama bergabung, hal ini menyebabkan minimnya keterampilan dan pengetahuan yang belum dimiliki karyawan.

Dalam kaitannya kinerja karyawan pada CV. Khasanah Sari sangatlah penting untuk keberlangsungan perusahaan, dibutuhkan SDM yang memiliki standar atau kemampuan kerja yang baik, yang sesuai dengan SOM (*Systematic Operation Management*). Kinerja karyawan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu, menjadi tantangan bagi CV. Khasanah Sari. Karena, kinerja dan kompetensi yang dimiliki setiap individu pasti berbeda-beda, jika kinerja rendah atau menurun maka dapat menyebabkan penurunan produktivitas, tingginya kesalahan dalam pekerjaan, komplain pelanggan serta rendahnya kepuasan pelanggan dan akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan. Ada dua faktor yang sering dikaitkan dengan peningkatan kinerja yaitu pelatihan dan kompetensi

karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan agar operasional berjalan lebih efisien dan peningkatan kinerja karyawan harus tetap berjalan dengan stabil agar daya saing bisnis tetap terjaga.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut CV. Khasanah Sari mengadakan program training untuk para karyawan. Yang bertujuan mengasah dan memperdalam kemampuan agar sesuai dengan *Systematic Operation Management (SOM)*, serta meningkatkan efisiensi dalam proses produksi dan kinerja karyawan agar berjalan dengan stabil. Program training ini sebagai alat untuk mengukur sejauh mana karyawan mampu dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan diharapkan para karyawan lebih terampil dalam membuat produksi roti dan mengelola stok dengan baik. Selain itu kinerja karyawan dapat berkembang, dan karyawan akan memiliki kompetensi, yang dapat membantu menguasai pekerjaan serta dapat menjalankannya lebih efektif.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebagai penelitian dengan judul **“pengaruh pelatihan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada outlet CV. Khasanah Sari”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah kinerja yaitu :

1. Adanya ketidaksesuaian cara kerja, yang sesuai dengan *Systematic Operation Management (SOM)*.
2. Bagaimana agar semua karyawan memiliki kompetensi yang memadai
3. Komplain pelanggan dan rendahnya kepuasan pelanggan

1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan outlet khasanah sari yang menjalankan program training dan penelitian ini terbatas pada kinerja karyawan di outlet

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka perumusan dalam penelitian di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan outlet CV. Khasanah Sari ?

2. Apakah kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan outlet CV. Khasanah Sari ?
3. Apakah pelatihan dan kompetensi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan outlet CV. Khasanah Sari ?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

1. Mengetahui bagaimana pelatihan dan kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja di outlet khasanah sari
2. Mengukur sejauh mana karyawan mampu menjalankan tugasnya setelah mendapatkan pelatihan
3. Bagaimana tingkat kompetensi mendukung operasional bisnis

1.5.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis secara parsial pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan outlet Khasanah Sari
2. Untuk menganalisis secara parsial kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan outlet Khasanah Sari
3. Untuk menganalisis secara simultan pelatihan dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan outlet Khasanah Sari

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, maksud penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan

laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang lebih lengkap mengupas berbagai fenomena dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan yang bersifat obyektif dan juga saran yang berisi masukan untuk mengatasi masalah maupun kelemahan yang ada pada pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Sebuah daftar yang berisikan tentang berbagai sumber bacaan seperti buku, jurnal dan rujukan yang digunakan sebagai dasar informasi dalam menyusun penelitian ini.