

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya pasti tidak akan lepas dari keberhasilan perusahaan tersebut dalam mengelola sumber daya yang ada di dalamnya. Sumber daya yang dimaksud tentunya tidak hanya sumber daya manusia saja, melainkan didalamnya sumber daya modal, material, teknologi, informasi, dan lain-lain (Syukron, 2014:1).

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi menjadi semakin ketat, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu dengan menjadi pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang secara maksimal untuk meningkatkan aset perusahaan yang akan dikelola secara cermat dan sejalan dengan kebutuhan organisasi.

Berdasarkan pendapat dari George R. Terry memberikan jawaban dari penjelasan diatas, yang mengatakan bahwa "Manajemen adalah pencapaian tujuan (organisasi) yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain". Pengertian tersebut secara jelas menyatakan unsur SDM dengan menyebutkan "bantuan orang lain". Oleh karena itu pengertian ini sangat dekat hubungannya dengan pandangan-pandangan baru yang ada di dalam manajemen SDM. Kedekatan tersebut berisikan pengakuan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, terdapat sejumlah manusia (SDM) yang ikut berperan dan harus diperankan.

Keberhasilan dalam suatu bisnis pastinya dalam menghadapi persaingan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk meningkatkan mutu dan kualitas, guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pada setiap karyawan adalah kemampuan, keterampilan, dan pelatihan kerja.

Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Adapun dimensi-dimensinya dapat berupa upaya pengembangan sumber daya manusia, pengetahuan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia organisasi untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan-kegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi. Menurut (Scale, 1975) secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik (Sutrisno, 2016: 202&204).

Dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan salah satu faktor penunjangnya adalah tingkat keterampilan karyawan itu sendiri. Karena keterampilan merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Pengertian ini biasanya cenderung pada aktivitas fisik. Keterampilan juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas. Menurut Dunnette (1976:33) dalam jurnal Sari (2016: 537-538) pengertian keterampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil *training* dan pengalaman yang didapat.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan (*skill*) adalah keterampilan seseorang dalam memahami suatu tugas yang diberikan oleh seorang atasan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan mudah dan cepat.

Pelatihan yang diadakan oleh perusahaan merupakan pendidikan jangka pendek yang biasanya lebih fokus pada praktik yang berguna untuk meningkatkan kinerja para karyawan dan untuk mengurangi kesalahan dalam pekerjaan. Pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik pada saat ini. Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007:72) dalam Hamali (2019:62).

Organisasi yang modern merupakan suatu organisasi yang aktivitas pokoknya melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan memberikan kualitas kerja yang bermutu dan berkualitas. Dikatakan bermutu dan berkualitas karena dapat menjadikan kesuksesan dan keberhasilan di dalam organisasinya. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas menjadi sangat penting bagi setiap konsumen untuk membuat keputusan dalam menyeleksi pesaingnya diantara penyedia produk dan jasa. fenomena ini tersebar luas tanpa memperdulikan apakah konsumen itu individu, organisasi industri, dan atau program pertahanan militer. Akibatnya, pemahaman dan peningkatan kualitas adalah faktor kunci dari keberhasilan bisnis, pertumbuhan, dan peningkatan persaingan. Terdapat keuntungan besar yang

akan didapatkan dari peningkatan kualitas dan keberhasilan menggunakan kualitas sebagai bagian yang terintegrasi dari sebuah strategi bisnis (Syukron, 2014:151&181).

Masalah sumber daya manusia yang menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen perusahaan dalam keberhasilan manajemen adalah tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Itupun yang terjadi pada PT. Hoka Jaya Internasional yang berdiri pada tahun 2006 memulai usaha di bidang rempah-rempah dan bumbu untuk kategori masakan internasional di Sidoarjo. Dalam menjalankan bisnis ini pastinya memiliki organisasi yang baik dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Selain itu, dalam menjalankan bisnis harus melakukan perbaikan dalam kegiatan dan kinerjanya untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Kualitas kerja yang baik pastinya sangat dibutuhkan dalam menjalankan bisnis agar tetap maju dan sukses. Untuk meningkatkan *performance quality* (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dilakukan, yaitu dengan memberikan pelatihan atau training kepada karyawan baru, dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Kualitas juga dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang karyawan. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan haruslah sesuai dengan tujuan perusahaan dan memberikan manfaat bagi karyawan. Dengan diadakannya pelatihan atau training dalam organisasi, karyawan baru mendapatkan arahan yang tepat dan sesuai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan agar dapat terlaksana dengan baik. Pelatihan ini membantu dalam memahami suatu pengetahuan yang praktis dan membantu cara menerapkannya ke dalam pekerjaan. Oleh sebab itu kepuasan untuk mencapai hasil yang baik harus mempunyai sumber daya manusia yang terlatih dan berpengalaman dalam bidangnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional ?
2. Apakah keterampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional ?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional ?
4. Apakah kemampuan, keterampilan, dan pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional.
2. Untuk mengetahui apakah keterampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional.
3. Untuk mengetahui apakah pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional.
4. Untuk mengetahui apakah kemampuan, keterampilan, dan pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Hoka Jaya Internasional.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Aspek Akademis**

Hasil dari penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal meningkatkan kualitas kerja. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian lain. khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia, sehingga dapat meningkatkan pemahaman terhadap teori kualitas kerja.

##### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sarana dalam menyusun strategi pengembangan dalam meningkatkan sistem kualitas kerja yang sedang berjalan. Dengan demikian para pembaca yang ingin meneliti akan memudahkan pencarian alternatif dalam pemecahan masalah-masalah tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### **3. Aspek Praktis**

Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk dapat mengembangkan strategi manajemen dalam kemajuan dan demi tercapainya tujuan, visi dan misi organisasi yang sudah ditetapkan. Hasil penelitian tersebut juga sangat bermanfaat bagi penulis, karena sebagai tambahan pengetahuan untuk memperluas wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, baik melalui teori maupun prakteknya.