

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kegiatan perusahaan sumber daya yang dibutuhkan terdiri dari alat-alat produksi, teknologi, potensi pasar, bahan baku dan manusia. Pada saat ini perusahaan sangat memperhatikan kualitas sumber daya manusia sebagai penunjang untuk memasuki persaingan dunia pasar. Semakin baik kualitas sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut, maka semakin mampu perusahaan tersebut bertahan di dunia pasar. Tidak hanya itu, sumber daya manusia dibutuhkan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Sumber daya manusia yang dimaksud haruslah memiliki kemampuan, ilmu, dan keterampilan yang dibutuhkan peranan penting bagi perusahaan.

Sangat disadari bahwasannya karyawan sangat terlibat penting dalam menjalankan perusahaan, maka untuk meningkatkan kualitas *skill* karyawan diperlukan Pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu pendekatan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam Jurnal *Impact of Training and development on Organizational Performance tahun 2011* dijelaskan bahwa "*Nowadays training is the most important factor to increase the efficiency and the effectiveness of both employees and the organization. Training is important to enhance the capabilities of employees*".

Dengan program pelatihan yang baik dan cocok dengan kebutuhan karyawan, karyawan akan semakin memahami dan menguasai dalam menjalankan profesinya. Menanggapi perkembangan dunia usaha yang semakin menyadari pentingnya

sumber daya manusia sebagai salah-satu capital intelektual yang berharga serta bahwasanya organisasi yang baik membutuhkan manusia yang berkualitas dan juga sebaliknya sumber daya manusia yang bermutu memerlukan wadah organisasi yang super, maka saat ini banyak Lembaga Pelatihan kerja dibuka diharapkan mampu mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas guna mengelola sumber daya produksi di sebuah perusahaan. Sebuah perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk kemajuan perusahaannya.

Pada Kota Surabaya yang jumlah penduduk produktif melimpah namun tidak diimbangi dengan kemampuan, skill, dan pengetahuan dunia kerja. Salah satu Lembaga latihan kerja adalah Blessed Training Center Surabaya yang berlokasi di Jl. Krembangan Barat Surabaya. Bina Grahita Mandiri (BGM) Surabaya merupakan Lembaga psikologi Manajemen dan Training yang berdiri sejak 30 juli 1990. Blessed training center membantu para eksekutif atau pimpinan perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal dan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan perusahaan. Pelatihan yang ada di Blessed training center didesain *talent made* yakni dibuat sesuai dengan apa yang diperlukan suatu perusahaan atau instansi.

Sesuai dengan tujuan Blessed Training Center membantu para eksekutif atau pimpinan perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal. Tidak hanya memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang ditawarkan, namun juga memperhatikan fasilitas pendukung untuk meningkatkan kepuasan konsumen. seperti halnya sosial media, pelayanan prima, dan kompetensi trainer. Dari penjelasan diatas dapat dibuat penelitian tentang **Pengaruh Sosial Media**

Pelayanan Prima dan Kompetensi Trainer Terhadap Kepuasan Konsumen Di Blessed Training Center di Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah sosial media, pelayanan prima dan kompetensi trainer berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Blessed Training Center di Surabaya ?
2. Apakah sosial media, pelayanan prima dan kompetensi trainer berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Blessed Training Center di Surabaya ?
3. Manakah dari variabel sosial media, pelayanan prima dan kompetensi trainer yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Blessed Training Center di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial sosial media, pelayanan prima dan kompetensi trainer terhadap kepuasan konsumen di Blessed Training Center di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan sosial media, pelayanan prima dan kompetensi trainer terhadap kepuasan konsumen di Blessed Training Center di Surabaya.
3. Untuk mengetahui diantara variabel sosial media, pelayanan prima dan kompetensi trainer yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Blessed Training Center di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek akademis

Bagi akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan koleksi atau bukti empiris mengenai penggunaan jasa training center.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Dari aspek ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan jasa training center.

3. Aspek praktis dari aspek ini diharapkan dapat diberikan masukan terhadap Blessed Training Center, sehingga dapat mengevaluasi pelayanan pada konsumen.