

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi banyak tantangan yang harus di jalani oleh setiap perusahaan, karena adanya perkembangan teknologi yang semakin berkembang, sehingga perusahaan dituntut untuk bersaing dan memiliki keunggulan masing-masing. Keunggulan tersebut tidak terlepas dari kontribusi sumber daya manusia (SDM) dalam menciptakan kuantitas dan kualitas produk ataupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan, karena SDM adalah alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan untuk memperoleh keuntungan dari kesempatan yang ada.

Dengan adanya kemajuan teknologi, perusahaan berharap mendapatkan karyawan yang memiliki kompetensi, keahlian, dan perilaku yang baik untuk mendukung pencapaian organisasi. Kompetensi, keahlian, dan perilaku yang dimiliki karyawan tersebut harus dipertahankan dan dikembangkan lagi. Oleh karena itu, pelatihan tetap perlu diberikan kepada karyawan perusahaan supaya dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan perubahan global.

Kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh seberapa jauh sistem di bidang sumber daya manusia sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Peningkatan pengetahuan, *skill*, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja melalui pelatihan sumber daya manusia dari pimpinan atau perusahaan. Pelatihan akan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja. Sehingga apa yang diketahui dan dikuasai saat ini maupun masa yang akan datang akan membantu karyawan untuk mengerti dan memahami apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan.

Secara umum perusahaan melihat arti pentingnya pelatihan karyawan yaitu untuk mengimbangi perkembangan perusahaan itu sendiri. Dalam dunia usaha dimana persaingan semakin tajam, perusahaan perlu mengelola program pelatihannya agar perusahaan dapat bertahan atau bahkan berkembang. Pelatihan yang baik akan menghasilkan karyawan yang bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga prestasi kerjanya pun meningkat.

Dalam kegiatan pelatihan terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan antara lain kesesuaian silabus dengan kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih atau instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dalam melaksanakan kegiatan pelatihan yang simetris serta penyediaan biaya. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka pelatihan yang dilaksanakan akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penilaian atas pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan karyawan atau sering disebut juga penilaian kinerja sangat perlu dilakukan untuk melihat sampai sejauh mana keberhasilan pelatihan kepada karyawan tersebut. Sistem penilaian kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan yang mengacu pada membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi, dan penempatan karyawan pada posisi yang sesuai.

Sejalan dengan uraian diatas, PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan adalah maskapai penerbangan nasional yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (BUMN). Kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan menyadari bahwa untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut dengan baik harus memperkerjakan sumber daya manusia yang handal dan kompeten, pelatihan merupakan strategi yang tepat untuk keberhasilan perusahaan mencapai visi dan misi serta menjadi salah satu perusahaan BUMN yang menjadi kebanggaan di dalam bidang maskapai penerbangan.

Mengingat pentingnya pelatihan terhadap perusahaan, maka sangat diharapkan dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada SDM baru atau lama pada kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan akan berdampak baik pada perkembangan perusahaan tersebut untuk kedepannya. Selain itu juga diharapkan

dapat memberikan pengaruh terhadap kepribadian setiap peserta agar menjadi karyawan yang lebih profesional dalam bekerja.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu unsur penentu keberhasilan PT.Garuda Indonseia (Tbk) Cabang Medan. Pimpinan perusahaan menyadari betul bahwa pelatihan kerja merupakan hal-hal yang diperlukan untuk mencapai hasil maksimal kinerja karyawannya. Pada dasarnya pelaksanaan pelatih tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak antara pihak pimpinan, pemberi pelatihan maupun peserta pelatih itu sendiri atau karyawan. Pelatihan yang baik diharapkan mampu mengarahkan karyawan PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya, dengan demikian perusahaan memberikan pelatihan yang terarah.

PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan dalam aktivitas kerjanya berusaha untuk selalu menekankan kepada seluruh karyawan untuk dapat mencapai kinerja yang baik, dimana manfaat dari kinerja tersebut tidak hanya dirasakan individu tetapi juga institusi yang bersangkutan. Adapun jenis pelatihan yang dilakukan PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan seperti pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Jenis Pelatihan di PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan**

NO	Jenis Pelatihan	Peserta	Jumlah Peserta
1	Uplifting	Ticketing Reservasi Service Guard	19 6 0
2	Leadership & Attitude	Admin (Back Office)	10
3	Training Softskill	Office Boy Security	4 10
4	Training Recurrent	Awak Kabin	0
5	Training Type Rating	FOO	4

**Sumber : PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan**

PT.Garuda Indonesia (Tbk) Medan dalam merekrutmen karyawan menggunakan sistem *outsourcing* (tenaga alih daya). *Outsourcing* adalah tenaga

kerja yang dikontrak dan didatangkan dari luar perusahaan yang disediakan oleh perusahaan khusus menyediakan jasa tenaga kerja. Salah satunya dibagian *ticketing*, yang menjadi inti usaha dari perusahaan, yang memperkerjakan karyawan dari luar. Yang sifatnya pegawai kontrak oleh karena itu, karyawan kurang memahami peraturan dan sistem dalam penjualan tiket pesawat, sehingga menghambat berjalannya operasi perusahaan. Dengan adanya *outsourcing*, karyawan yang berasal dari luar daerah, karyawan kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan sekitar, bahasa, budaya, dan lain-lain.

Dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan bahwa, selama bulan Januari – Mei 2019 penjualan sangat menurun yaitu  $\pm 30$  tiket pesawat atau rata-rata 6 tiket perbulan, yang pada tahun sebelumnya penjualan bisa mencapai lebih dari 50 tiket pesawat yang terjual. Pada bulan Maret selama seminggu kegiatan operasional perusahaan diliburkan karena tidak ada tiket pesawat terjual. Ini menunjukkan bahwa penjualan tiket pesawat selama bulan Januari – Mei mengalami penurunan drastis.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan atau setidaknya mempertahankan kinerja yang sudah diraih saat ini agar tidak terjadi penurunan, kiranya perlu dikaji ulang setiap faktor yang berperan di dalamnya, salah satunya yaitu pelatihan untuk dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa pelatihan merupakan faktor yang penting. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus memperhatikan pelatihan yang diberikan kepada karyawan *outsourcing*.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merasa perlu untuk mengadakan penelitian mengenai “ **Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Pada PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan** “.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas , peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kinerja PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan belum memuaskan khususnya dalam bidang ticketing.
2. Kurangnya pelatihan kepada karyawan PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan khususnya bidang ticketing.
3. Sistem rekrutmen karyawan *outsourcing* pada kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan perlu dikaji ulang agar tidak terjadi penurunan kinerja secara drastis.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pada penulisan proposal skripsi ini, penelitian tidak diluar atau melebihi dari ruang lingkup antara variabel pelatihan dan variabel kinerja karyawan yang ada pada kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah adalah : Bagaimana Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* pada Kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada Kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Suatu wadah untuk mengembangkan wawasan berpikir yang diperoleh dari perkuliahan peneliti, khususnya tentang pelatihan yang ada pada kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan.
2. Sebagai bahan masukan kantor PT.Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Medan dalam penerapan dalam memilih sarana meningkatkan produktivitas SDM terkhususnya dengan pelatihan.
3. Sebagai tambahan referensi perpustakaan Universitas Quality Medan dalam penelitian-penelitian selanjutnya sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dalam melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

