# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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, Dinamika organisasi senantiasa mengalami pasang surut dalam membawa aspirasi dan tuntunan masyarakat yang mengkehendaki adanya pelayanan yang memberikan kepuasan. Sumber Daya Manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung saran dan prasarana serta Sumber Daya yang berlebih, tetapi tanpa dukungan Sumber Daya Manusia yang handal maka kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik.

Pengembangan diri membutuhkan pendidikan dan pelatihan agar setiap manusia sebagai pekerja menjadi profesional dibidang tugasnya. Pendidikan dan pelatihan penting karena disadari bahwa pengembangan diri pribadi merupakan proses ulang individu. Pelatihan memegang peran penting dalam memajukan suatu perusahaan, bahwa investasi dalam pelatihan tidak kalah penting dengan investasi peralatan dan juga modal. Pelatihan merupakan komponen yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan Pandi Afandi (2018)

Sumber daya manusia (*man*) merupakan salah satu komponen yang ada dalam organisasi selain *machine, money, materials, methods, and market.* Notoatmodjo (2003). Suatu organisasi, Rivai (2004) menyatakan “Tanpa didukung pegawai/karyawan yang sesuai baik segi kuantitatif, strategi dan operasionalnya, maka organisasi/perusahaan itu tidak akan mampu mempertahankan keberadaannya, mengembangkan dan memajukan dimasa yang akan datang”.

Hartatik (2014) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sering dilakukan oleh para rekruitmen atau tenaga kerja baru maupun yang sudah lama sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan. Untuk itu dibutuhkan karyawan yang berkualitas untuk menunjang tugas dan memenuhi tanggung jawab yang telah diberikan kepada individu karyawan.

Alma (2002) sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Ini berarti pelayanan perusahaan harus lebih menekankan pada kepribadian, sikap, energi, pendidikan, dan pengalaman pelatihan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan. Pelatihan karyawan sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, karena dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Pelatihan karyawan memberi kesempatan kepada karyawan untuk bersosialisasi terhadap tugas dan lingkungan pekerjaannya, dengan demikian program pelatihan memberi peluang terhadap karyawan agar dapat berperan dalam perusahaan Salmah (2012)

Pelatihan karyawan adalah proses sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki karyawan yang efektif untuk memenuhi kondisi lingkungan yang dinamis. Ongori, Nzonzo (2011). Rosli Ibrahim, Ali Boerhannoeddin, Kazeem Kayode Bakare, *"The effect of soft skills and training methodology on employee performance"* Penelitian ini adalah dilakukan untuk mengarahkan fokus pelatihan karyawan dan tujuan pengembangan untuk akuisisi soft skill, yang memiliki dampak yang sangat tinggi dan langgeng pada peningkatan kinerja karyawan.

Perusahaan dapat meningkatkan kualitas karyawannya yang dapat diandalkan terutama karyawan bagian pemasarannya. Maka perusahaan perlu mempersiapkan karyawan yang terampil dalam mengerjakan

pekerjaannya baik secara cepat maupun secara tepat, agar perusahaan dapat menunjang pembangunan perusahaan atau kemajuan perusahaan maka perlu dipersiapkan tenaga yang profesional untuk menanganinya, mempersiapkan karyawan ini harus didasarkan pada segi kwantitas maupun segi kwalitas. Dengan diselenggarakannya pelatihan yang berencana, terarah, bertahap dan terus menerus, merupakan satu cara yang efektif dan efisien untuk merubah keterampilan dan kemampuan karyawan agar lebih meningkat dari sebelumnya. Mumuh Mulyana Mubarak (2018)

Kualitas sumber daya manusia yang dibutuhkan dapat terpenuhi dengan dilakukannya pengembangan yang mengarah kepada pendidikan dan pelatihan Sumber Daya Manusia. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM), terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan dan pelatihan saling berkaitan sebagai penentu keberhasilan pembinaan karyawan. Keberhasilan pembinaan karyawan ditentukan oleh kinerja yang dihasilkan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dilakukannya.

PT. Tunas Dwipa Matra adalah PT. Tunas Dwipa Matra Divisi Retail adalah anak perusahaan dari PT. Tunas Ridean, Tbk. yang bergerak dibidang retailer / dealership resmi Sepeda Motor Honda. PT Tunas Dwipa Matra adalah sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan sepeda motor bermerek Honda, penjualan suku cadang asli Honda dan pelayanan jasa bagi pemilik kendaraan sepeda motor honda. Sejak berdirinya perusahaan PT. Tunas Dwipa Matra berkonsentrasi pada bidang usaha penjualan suku cadang untuk sepeda motor jenis honda guna untuk memenuhi kebutuhan pemilik kendaraan sepeda motor jenis honda. Suku cadang yang dijual pada perusahaan bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen.

PT. Tunas Dwipa Matra (*Main Dealer of Honda Motorcycle*) karyawannya sudah cukup baik tetapi agar lebih baik lagi kinerjanya, maka pengembangan dengan pendidikan dan pelatihan ini sangatlah diperlukan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja karyawannya. PT Tunas Dwipa Matra memiliki berbagai cabang *Main dealer* yang tersebar di daerah Lampung yang menjadi sasaran dapat dilihat dalam Tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Cabang PT. Tunas Dwipa Matra Lampung**

| No. | Nama Dealer | Area | Sales Counter |
|---|---|---|---|
| 1. | PT. Bintang Kharisma Jaya | Labuhan Dalam | 3 SC |
| 2. | PT. Daya Anugrah Mandiri | Wayhalim | 2 SC |
| 3. | PT. Nusantara Surya Sakti | Kedaton | 3 SC |
| 4. | PT. Tunas Dwipa Matra | Antasari | 1 SC |
| 5. | PT. Tunas Dwipa Matra | Pramuka | 2 SC |
| 6. | PT. Tunas Dwipa Matra | Raden Intan | 4 SC |
| 7. | PT.Tunas Dwipa Matra | Teluk Betung | 1 SC |
| 8. | PT. Tunas Dwipa Matra | Tirtayasa | 1 SC |
| 9. | PT. Uber Anugrah Motor | Pagar Alam | 2 SC |
| 10. | PT. Tunas Motor Kencana | Tlk Betung Selatan | 2 SC |
| 11 | PT. Muncul Jaya Abadi | Gajah Mada | 2 SC |
| 12. | PT. Tunas Dwipa Matra | Sidomulyo | 2 SC |
| 13. | PT. Tunas Dwipa Matra | Kalianda | 1 SC |
| 14. | PT. Astra International Tbk | Natar | 1 SC |
| 15. | PT. Tunas Dwipa Matra | Way Jepara | 1 SC |
| 16. | PT. Tunas Dwipa Matra | Gading Rejo | 1 SC |
| 16. | PT. Tunas Dwipa Matra | Tulang Bawang | 1 SC |
| 17. | PT. Tunas Dwipa Matra | Pematang Pasir | 1 SC |
| | Total | | 31 SC |

Sumber : PT. Tunas Dwipa Matra Pramuka Lampung

Tabel 1.1 menjelaskan total jumlah Sales Counter yang berada di daerah area Lampung hanyalah berjumlah 31 karyawan *Sales Counter*. Pendidikan *Sales Counter* dapat dilihat pada tabel 1.2

**Tabel 1.3**

**Pendidikan *Sales Counter* PT. Tunas Dwipa Matra (*Main Dealer Of Honda Motorcycle)* Cabang Lampung**

| No. | Pendidikan | Jumlah Sales Counter |
|---|---|---|
| 1. | Sarjana | 10 Sales Counter |
| 2. | Diploma 3 | 1 Sales Counter |
| 3. | Diploma 1 | 2 Sales Counter |
| 4. | SMA dan Sederajat | 18 Sales Counter |
| | **Jumlah** | **31 Sales Counter** |

Sumber : PT. Tunas Dwipa Matra; Pramuka Lampung

Tabel 1.2 menjelaskan pendidikan *Sales Counter* masih terbilang cukup dengan standar perusahaan apabila pendidikan SMU Sederajat maka harus ada nilai *Plus* yang bisa menjadi bahan pertimbangan perusahaan. Informasi hasil survei berdasarkan fenomena pendidikan pada *Sales Counter* PT. Tunas Dwipa Matra memiliki rata-rata Pendidikan SMU Sederajat. Data pada tabel 1.2 terdapat kelulusan sarjana yang didapat ada ketidaksesuaian jurusan antara pendidikan dengan pekerjaan karena saya mendapati salah satu *salaes counter* berlulusan S1 dengan jurusan Teknik Informatika yang dimana jurusan Teknik Informatika menangani bagian ilmu komputer sedangkan pekerjaan yang dijalani dibagian ilmu komunikasi dan pemasaran. Pendidikan sangatlah penting dimana *soft skill* dan ilmu pengetahuan sangat penting saat didunia pendidikan agar dapat memudahkan *sales counter* untuk bekerja. Jenis-jenis pelatihan dapat dilihat pada tabel 1.3

**Tabel 1.3**

**Jenis-Jenis Pelatihan yang diikuti oleh Karyawan *Sales Counter* PT. Tunas Dwipa Matra**

| No. | Training yang didapat | Durasi Training | Metode Training | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Customer Service | 6 jam | In Class | Training mengenai pelayanan prima yang harus diberikan kepada konsumen agar menimbulkan moment of truth |
| 2. | Salesmanship | 3 hari | In Class | - Training mengenai cara menjual dengan menjadikan konsumen adalah rekan<br>- Training yang mengajarkan Sales people dalam mempromosikan produk honda via digital |
| 3. | BOT | 1 hari | In Class | Training penjelasan mengenai bisnis Honda, pelayanan, grooming, cara menjelaskan motor kepada konsumen |
| 4. | DOS | 3 hari | In Class | Dealer Oprational standar (menjelaskan standar dealer yang seragam dimulai dari sales people hingga fasilitas) |

Sumber : PT. Tunas Dwipa Matra; Pramuka

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa metode yang digunakan pada saat training di PT. Tunas Dwipa Matra (*Main Dealer of Honda Motorcycle*) menggunakan metode in class dengan durasi paling lama 3 hari yaitu pelatihan DOS (*Dealer Operational Standard*). Informasi hasil survei berdasarkan fenomena pelatihan *sales counter* dapat memberikan pengetahuan dan ilmu bagi karyawan *sales counter* yang belum berpengalaman maupun yang sudah bekerja, pelatihan sudah rutin dilakukan oleh PT. Tunas Dwipa Matra yang di laksanakan di PT. Tunas Dwipa Matra Pramuka Lampung dengan

metode in class, namun saya dapati bahwa terdapat kebosanan saat penyampaian materi yang dilakukan di dalam ruangan karena didapati peserta pelatihan tidak sesuai dengan kompetensi dan kesesuaian jurusan dari pendidikan sebelunnya oleh sebab itu maka peserta tidak menguasai materi yang diberikan oleh pemateri dan karyawan *sales counter* menginginkan *Training Refreshing* yang dilakukan diluar ruangan jadi penyampaian teori diimbangin dengan pengimplementasian teori.

*Sales Counter* bertugas dan bekerja untuk konsumen yang akan memberikan profit pada perusahaan apabila *Sales Counter* memiliki soft skill dan mampu menguasai *public speaking*. Hal yang mengenai faktor yang dapat mempengaruhi Peningkatan Kualitas; yaitu dengan Pendidikan dan pelatihan. Metoda yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan ritel atau mengumpulkan informasi spesifik tentang produk dan layanan yang diterapkan di PT. Tunas Dwipa Matra cabang Lampung dapat dilihat pada Tabel 1.4

**Tabel 1.4**

**Penilaian Kualitas Layanan Bulan *Sales Counter* Bulan Oktober 2018**

| KODE | PENILAIAN | SEPT | OKT | TARGET | GAP |
|---|---|---|---|---|---|
| A | Memiliki jaringan koneksi khusus untuk menghubungi dealer (*Fixed Phone/Handphone*) | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 0,00 |
| B | Mengangkat telp sebelum dering ketiga | 3,48 | 3,94 | 4,00 | 0,46 |
| C | Greeting Awal | 3,76 | 3,23 | 4,00 | -0,54 |
| D | Menjelaskan tentang keadaan, manfaat dan fitur produk (min. 3) & program/promo | 3,00 | 3,29 | 4,00 | 0,29 |
| E | Menjelaskan jaminan apa saja yang ditanggung oleh ATPM (garansi mesin, kelistrikan,rangka) | 2,24 | 2,48 | 4,00 | 0,25 |
| F | Menjelaskan prosedur claim | 1,76 | 1,65 | 4,00 | -0,12 |
| G | Menjelaskan buku service, KPB gratis & jadwal KPB | 2,43 | 2,68 | 4,00 | 0,25 |
| H | Menjelaskan ketentuan booking service | 1,38 | 1,74 | 4,00 | 0,36 |
| I | Menawarkan aksesoris tambahan dan apparel | 3,29 | 3,77 | 4,00 | 0,49 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| J | Menjelaskan ketersediaan unit & estimasi kapan unit siap | 4,05 | 4,42 | 4,00 | 0,37 |
| K | Menjelaskan proses indent & informasi pengisian form indent | 3,86 | 4,16 | 4,00 | 0,30 |
| L | Antusias (semangat dalam melayani) secara keseluruhan | 4,05 | 4,35 | 4,00 | 0,31 |
| M | Menjelaskan tentang harga (cash/kredit) | 3,86 | 4,35 | 4,00 | 0,50 |
| N | Mereferensikan fincoy | 2,14 | 2,13 | 4,00 | -0,01 |
| O | Memberikan estimasi waktu STNK, BPKB dan Plat Nomor jadi | 2,05 | 2,19 | 4,00 | 0,15 |
| P | Greeting Akhir | 3,43 | 3,95 | 4,00 | 0,52 |

**Sumber : PT. Tunas Dwipa Matra; Pramuka Lampung**

Tabel 1.4 menjelaskan terdapat Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan (GAP) dengan Keterangan kode A tidak terjadi kenaikan ataupun penurunan dan tidak mengalami kesenjangan, kemudian di kode C mengalami penurununan hinga 0,54. Di kode F mengalami penurunan 0,12 dan di kode N mengalami penurunan 0,01 dan selain kode tersebut maka terdapat Kesenjangan yang positif atau terjadi kenaikan antara harapan dan kenyataan. Informasi hasil survei berdasarkan fenomena bahawa penilaian kualitas layanan ritel mengalami penurunan di beberapa kode yang telah di paparkan pada tabel 1.4 maka pendidkan dan pelatihan harus diperhatikan dan sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas kerja *Sales Counter* agar lebih mampu memperbaikinya.

Perusahaan dapat meningkatkan kualitas karyawannya yang dapat diandalkan terutama karyawan bagian pemasarannya. Maka perusahaan perlu mempersiapkan karyawan yang terampil dalam mengerjakan pekerjaannya baik secara cepat maupun secara tepat, agar perusahaan dapat menunjang pembangunan perusahaan atau kemajuan perusahaan maka perlu dipersiapkan tenaga yang profesional untuk menanganinya, mempersiapkan karyawan ini harus didasarkan pada segi kwantitas maupun segi kwalitas. Dengan diselenggarakannya pelatihan yang berencana, terarah, bertahap dan terus menerus, merupakan satu cara yang efektif dan efisien untuk merubah keterampilan dan kemampuan karyawan agar lebih meningkat dari

sebelumnya. Mumuh Mulyana Mubarak (2018) dengan judul Dampak Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan.

PT. Tunas Dwipa Motor *Main Dealer Of Honda Motorcycle* memang memiliki kualitas karyawan yang sangat baik dari kedisiplinan atau ketepatan waktu, gaya kepemimpinan yang sangat baik sehingga dapat memberikan panutan kepada bawahannya. Serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan telah diberikan.

Aspek pelatihan kerja juga menjadi aspek penting dalam kualitas/mutu karyawan, dimana dalam zaman globalisasi sekarang ini tentunya kebutuhan setiap karyawan semakin bertambah seiring perkembangan jaman. Peningkatan Kualitas juga sangat bergantung kepada sejauh mana pengembangan karyawan yang telah dilakukan oleh PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Lampung?

Pendidikan dan Pelatihan, maka dapat kita ketahui beberapa metode yang digunakan dalam mengadakan pendidikan dan pelatihan PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Lampung. Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah menguji berapa besar Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan yang diberikan Terhadap Peningkatan Kualitas pada karyawan *Sales Counter Main Dealer Of Honda Motorcycle* PT. Tunas Dwipa Matra Lampung.

Uraian latar belakang di atas dan melihat pentingnya Pendidikan dan Pelatihan yang sesuai dengan harapan karyawan, Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam menentukan keberhasilan kinerja karyawan dengan meningkatkan kualitas kerja Karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PADA KARYAWAN *SALES COUNTER* PT. TUNAS DWIPA MATRA LAMPUNG"**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan dan data, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ingin dikaji. Pertama adalah

1. Berapa Besar Pengaruh Pendidikan terhadap Peningkatan Kualitas pada karyawan *Sales Counter* di PT. Tunas Dwipa Matra Lampung?
2. Berapa Besar Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas pada karyawan *Sales Counter* PT. Tunas Dwipa Matra Lampung?
3. Berapa Besar Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Kualitas pada karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Lampung?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

### 1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah *Sales Counter* PT. Tunas Dwipa Matra (*Main Dealer Of Honda Motorcycle*).

### 1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Pendidikan,
Pelatihan dan Kualitas Kerja PT. Tunas Dwipa Matra (*Main Dealer Of Honda Motorcycle*).

### 1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah PT. Tunas Dwipa Matra yang beralamatkan di Jl. Pramuka No.1, Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung.

### 1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu pada penelitian ini adalah bulan 17 Januari 2019 sampai dengan Februari 2019.

### 1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan ini adalah manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan Pendidikan, Pelatihan dan Kualitas Kerja.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur besarnya pengaruh pendidikan terhadap peningkatan kualitas karyawan *sales counter* PT. Tunas Dwipa Matra Lampung.
2. Untuk mengukur besarnya pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kualitas karyawan *sales counter* PT. Tunas Dwipa Matra Lampung.
3. Untuk mengukur besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan dalam peningkatkan kualitas pada karyawan *sales counter* PT. Tunas Dwipa Matra Lampung.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang muncul dari latar belakang adalah sebagai berikut

a. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan PT. Tunas Dwipa Matra dalam merancang dan memberikan program pendidikan dan pelatihan yang lebih baik bagi karyawannya, agar dapat meningkatkan kualitas kerja mereka secara optimal.
b. Menambah pengetahuan bagi penulis dalam menganalisa dan mengaplikasikan beberapa teori yang diperoleh dari beberapa sumber.
c. Sebagai salah satu syarat pemenuhan untuk peneliti pencapaian gelar Sarjana Ekonomi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Lampung.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini dibagi dalam tiga bab dan daftar pustaka, masin-masing bab diuraikan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan menegnai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahasa teori-teori yang berkaitan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Kualitas.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan berisi objek penelitian, alat dan bahan, metode pengambilan data, prosedur penelitian, pengukuran variabel dan metode analisis.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DANPEMBAHASAN**

Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi analisis dan pembahasan penelitian. Hasil dan implementasi dapat berupa gambar alat/ program dan aplikasinya. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data (kuantitatif).

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini akan memuat kesimpulan isi dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**