# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi ini, perusahaan dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang maksimal dalam memuaskan permintaan konsumen. Dalam usaha untuk memenuhi tujuan perusahaan tersebut terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya, baik faktor intern maupun faktor ekstern dari sebuah perusahaan yang harus diperhatikan. Selain hal tersebut, suatu perusahaan sendiri perlu menganalisa keadaan perusahaannya sendiri, baik terhadap kinerja *man power* dari perusahaan itu sendiri maupun dari perusahaan kompetitor ( pesaing ) lain yang mengancam.

Manajemen sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai individu pengelolaan dan pemberdayagunaan sumber daya yang ada pada individu karyawan, sehingga untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam bidangnya masing-masing. Untuk mendapatkan dan mencapai tenaga kerja yang mampu bekerja secara efektif dan efisien, perusahaan perlu meningkatkan kinerja tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan maupun calon tenaga kerja yang ada. Hal ini menimbulkan dorongan untuk bertindak dan melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.

Berbagai cara dapat dilakukan oleh seorang manajer personalia untuk mendorong karyawannya agar lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja.

Seperti dengan cara menempatkan karyawan pada suatu pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya, memberikan pendidikan dan pelatihan (pengembangan karyawan), menyediakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan, pemberian upah atau gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang digelutinya, dan peluang kepada tenaga kerjanya untuk berkarir.

PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan khususnya kendaraan roda empat. PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang merupakan Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) mobil Hyundai untuk wilayah khusus Sumatera Selatan. Sebagai sebuah *dealer* resmi, PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang memberikan pelayanan 3S kepada konsumen yang memiliki mobil merek Hyundai, yaitu *Sales* (penjualan), *Spare part* (suku cadang asli), dan *Service* (perbaikan) yang ada di kota Palembang dan sekitarnya.

Penulis dalam hal ini memusatkan perhatian kepada mekanik yang ada di bagian bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang. Berdasarkan pengamatan penulis, pihak manajemen memberikan pelatihan kepada seluruh mekaniknya setiap dua minggu sekali setelah jam bekerja selesai, yaitu dari jam lima sore sampai jam sembilan malam atau selama empat jam. Pelatihan dilakukan dalam satu ruangan (*off the job training*). Pelatihan dipimpin oleh seorang kepala mekanik yang sering disebut dengan *Foreman.*

PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang selama kurang lebih 4 tahun selalu mengalami penurunan volume pendapatan jasa. Berikut tabel data penurunan pendapatan jasa yang dialami oleh PT. Mitra Maju Mobilindo tersebut :

**Tabel 1.1**
**Data Volume Pendapatan Jasa**
**Bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo**

| TAHUN | VOLUME PENDAPATAN | % KENAIKAN / PENURUNAN |
|---|---|---|
| 2002 | 360.657.792 | - |
| 2003 | 350.916.711 | - 2,70 % |
| 2004 | 344.792.181 | - 1,75 % |
| 2005 | 329.134.228 | - 4,54 % |

Sumber : PT. Mitra Maju Mobilindo

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa tahun 2003 volume pendapatan jasa bengkel mengalami penurunan sebesar 2,70 % dari volume pendapatan jasa tahun 2002. Pada tahun 2004, volume pendapatan jasa juga mengalami penurunan. Namun persentase penurunan tidak sebanyak pada tahun 2003, yaitu sebesar 1,75 %. Sedangkan pada tahun 2005 terjadi penurunan volume pendapatan jasa yang cukup besar dari tahun-tahun sebelumnya, yaitu sebesar 4,54 %.

Sedangkan frekuensi mobil yang komplain sebagai berikut :

**Tabel 1.2**
**Frekuensi Mobil yang Komplain / *Return Job***
**Bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo**

| TAHUN | ∑ MOBIL MASUK | ∑ KOMPLAIN | FREKUENSI |
|---|---|---|---|
| 2003 | 1987 | 69 | 3.47 % |
| 2004 | 2174 | 97 | 4.46 % |
| 2005 | 2263 | 119 | 5.26 % |

Sumber : PT. Mitra Maju Mobilindo

Dari tabel 1.2 di atas, frekuensi mobil yang kembali lagi ke bengkel untuk komplain dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pada tahun 2003, mobil yang komplain sebanyak 69 mobil dari 1.987 mobil yang melakukan perbaikan di bengkel selama tahun 2003 atau sebesar 3,47 %. Dan tahun 2004 mobil yang

komplain meningkat menjadi 4,46 % atau sebanyak 97 mobil dari 2.174 mobil pada tahun 2004. Sedangkan tahun 2005, mobil yang melakukan servis di bengkel sebanyak 2263 mobil dan komplain sebanyak 119 mobil atau 5,26 %.

**Tabel 1.3**
**Frekuensi Pelatihan *Off The Job Training***
**Bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo**

| TAHUN | FREKUENSI PELATIHAN | LAMANYA PELATIHAN | TOTAL PESERTA PELATIHAN |
|---|---|---|---|
| 2002 | 4 x pertemuan | 16 jam | 68 peserta |
| 2003 | 12 x pertemuan | 48 jam | 218 peserta |
| 2004 | 24 x pertemuan | 96 jam | 414 peserta |
| 2005 | 8 X pertemuan | 24 jam | 140 peserta |

Sumber : PT. Mitra Maju Mobilindo

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas dapat dilihat selama tahun 2002 pelatihan dilakukan hanya 4 kali pertemuan dengan total lamanya pelatihan selama 16 jam dan diikuti oleh peserta dengan total sebanyak 68 orang atau sebanyak 17 orang per satu kali pertemuan. Pada tahun 2003 pelatihan ditingkatkan menjadi 12 kali pertemuan dan total lamanya pelatihan selama 48 jam dengan total peserta sebanyak 218 orang dengan jumlah rata-rata dalam satu kali pertemuan diikuti sebanyak 18 orang peserta. Dan untuk meningkatkan kinerja mekanik dalam persaingan maka pelatihan ditingkatkan menjadi 24 kali pertemuan atau dua kali pertemuan dalam seminggu. Total lamanya pelatihan yang dilakukan pada tahun 2004 adalah 96 jam dengan total peserta sebanyak 414 orang dengan jumlah rata-rata dalam satu kali pertemuan sebanyak 17 orang. Dan pada tahun 2005 kepala mekanik ditugaskan untuk mengambil pendidikan lanjutan, maka pelatihan hanya dilakukan selama delapan kali pertemuan dengan total 24 jam dan rata-rata peserta

yang mengikuti pelatihan sebanyak 17 orang. Dalam pelatihan *off the job training* tersebut tidak ada penetapan dari manajemen tentang berapa jumlah mekanik yang harus mengikuti pelatihan. Maka setiap mekanik diharuskan mengikuti pelatihan tersebut. Sebagai informasi jumlah mekanik pada PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.4**
**Data Mekanik PT. Mitra Maju Mobilindo**
**Dari Tahun 2002 – 2004**

| TAHUN | AWAL | MASUK | KELUAR | MEKANIK |
|---|---|---|---|---|
| 2002 | 17 | - | - | 17 orang |
| 2003 | 17 | 2 | - | 19 orang |
| 2004 | 19 | - | 1 | 18 orang |
| 2005 | 18 | 1 | 2 | 17 orang |

Sumber : PT. Mitra Maju Mobilindo

Bertitik tolak dari apa yang telah diuraikan diatas, dimana manajemen memperbanyak pelatihan tetapi volume pendapatan jasa menjadi menurun dan tingkat mobil yang komplain semakin meningkat. Mengingat kondisi yang sudah ada di bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo, maka penulis tertarik meneliti tentang pelatihan kerja teknisi atau mekanik, karena menurut penulis pelatihan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi karyawan. Selanjutnya penulis akan membahasnya secara sederhana dalam skripsi ini dengan judul **"Efektivitas Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Mekanik pada PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang".**

## B. PERUMUSAN MASALAH

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan pada Bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo, maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada pada Bengkel PT. Mitra Maju Mobilindo adalah **"Bagaimanakah Efektivitas Pelatihan kerja terhadap kinerja mekanik pada PT. Mitra Maju Mobilindo?"**

## C. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelatihan kerja terhadap kinerja mekanik pada PT. Mitra Maju Mobilindo.

## D. MANFAAT PENELITIAN

1. **Bagi Penulis**

   Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis sehingga lebih memahami permasalahan yang ada di dalam suatu perusahaan.

2. **Bagi Perusahaan**

   Sebagai informasi bagi manajemen khususnya mengenai pentingnya usaha perusahaan dalam meningkatkan kinerja melalui pelatihan kerja dan memberikan sumbangan pemikiran serta masukan agar dapat mengatasi masalah yang dihadapi.

3. **Bagi Pihak-pihak yang Berkepentingan**

   Sebagai informasi yang akan menambah wawasan pengetahuan tentang pelatihan dan kinerja karyawan.

## E. METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis pada salah satu perusahaan di Palembang, yaitu PT. Mitra Maju Mobilindo Palembang yang bergerak di bidang otomotif. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Dr. M. Isa No.999 Palembang.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan penelitian studi kasus, yaitu dengan memusatkan perhatian secara mendalam dan intensif pada objek yang diteliti.

### 3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah karyawan PT. Mitra Maju Mobilindo khususnya teknisi atau mekanik. Sedangkan obyek penelitian adalah pelatihan kerja terhadap peningkatan kinerja kerja karyawan. Jumlah responden berjumlah 17 orang.

### 4. Jenis Data

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi, berupa hasil pengamatan yang telah dilakukan, dokumen-dokumen atau data yang diberikan oleh pihak perusahaan.

b. Data sekunder, yaitu data yang telah diolah, berupa hasil kuisienor yang diperoleh dan diolah kembali oleh penulis.

5. **Teknik Pengumpulan Data**

   a. Observasi ( pengamatan lapangan ), merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung obyek dan subyek yang sedang diteliti.

   b. Wawancara ( *interview* ), merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan perbincangan atau percakapan dengan pimpinan dan karyawan perusahaan yang bersangkutan untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan untuk penelitian ini.

   c. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis.

      Dalam hal ini penulis menggunakan skala *Likert* sebagai metode untuk menganalisis data yang didapat melalui kuesioner. Dengan skala ini responden diminta untuk memberi respon terhadap setiap pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia. Dimana jawaban tersebut akan dikategorikan ke dalam nilai atau angka kemudian dari hasil tersebut bisa diambil suatu kesimpulan terhadap permasalahan yang ada.

6. **Teknik Analisis Data**

   Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu : analisis data yang menguraikan secara teoritis, artinya membandingkan antara teori-teori yang telah dipelajari dengan kenyataan pada perusahaan dengan didukung data dari riset lapangan dan selanjutnya mengambil kesimpulan dan saran.

## F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun untuk lebih mengarahkan dan mempermudah dalam melakukan pembahasan. Sehingga mampu memberikan penjelasan yang terarah pula kepada pihak yang berkepentingan atas skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan yang dapat disajikan meliputi :

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab satu ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab dua ini merupakan pembahasan mengenai pentingnya sumber daya manusia, berbagai pendekatan dalam mananjemen personalia, pengertian dan tujuan pelatihan, teori kebutuhan pelatihan dan langkah-langkah pelatihan, metode-metode pelatihan, pelatih atau instruktur, peserta pelatihan, dan kendala-kendala pelatihan.

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab tiga ini diuraikan data mengenai keaadaan umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, aktivitas perusahaan.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab empat ini merupakan bab yang membahas secara keseluruhan pokok permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab lima ini merupakan penutup dari penulisan skripsi ini, dimana akan disusun suatu kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan den saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi kepentingan perusahaan dan pihak lain.