

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan hal penting dalam suatu organisasi, karena perannya sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia (SDM) perlu dikelola sebaik mungkin. Suatu organisasi akan berkembang apabila masing-masing bagian dalam organisasi menjalankan tugas dan fungsinya secara tepat, maka perlu mengetahui dengan pasti rincian tugas masing-masing bagian dalam organisasi dan dapat mengetahui persyaratan yang dibutuhkan dari seorang karyawan atau pegawai untuk dapat melaksanakan tugas-tugas tersebut, sehingga mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara, (2009:18). Kuantitas merupakan hasil kerja yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Selanjutnya, kualitas kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Adanya kualitas kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Kinerja berkaitan dengan kualitas kerja yang diberikan. Bagi karyawan yang berkinerja tinggi akan mampu memberikan hasil kerja prima Bernardin, 2007 dalam Indriyani (2020:3).

Kualitas kerja adalah suatu hasil kerja yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik (Flippo, 2005:28). Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, dapat dilihat dari hasil kerja seorang karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut. Matutina (2001:205) dalam Lauhery (2018:5) kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, sedangkan kualitas sumber daya manusia sendiri mengacu pada pengetahuan (*Knowledge*), keterampilan (*Skill*), dan kemampuan (*Abilities*). Kualitas kerja karyawan sebagai sumber daya manusia adalah suatu kekuatan atau kemampuan dari karyawan untuk menghasilkan suatu yang bersifat materi atau non materi, baik yang bisa dihitung atau dinilai dengan uang ataupun tidak (Notoatmodjo, 1992:27). Kualitas kerja karyawan/pegawai yang tinggi, sehingga segala apa yang diprogramkan untuk mencapai tujuan dari organisasi bisa tercapai. Akan tetapi, tidak semua karyawan itu mempunyai kualitas yang tinggi, dan berbagai macam tingkat kualitas yang dimiliki oleh para karyawan.

Menurut Gibson (2001) dalam Cokroaminoto (2007:64), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja adalah faktor individu (pendidikan dan pelatihan kerja), faktor psikologis: (kepuasan kerja) dan faktor organisasi: (kompetensi kerja). Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada organisasi, penerapan program pelatihan kerja sesuai dengan keahlian karyawan juga akan meningkatkan

kompetensi kerja serta kepuasan kerja karyawan, sehingga kualitas kerja karyawan sesuai harapan perusahaan.

Menjalankan kegiatan suatu organisasi atau perusahaan perlu adanya pelatihan kerja yang memadai guna memaksimalkan kualitas kerja yang dimiliki dalam menjalankan kegiatan tersebut. Sebagaimana tujuan dari pelatihan kerja itu sendiri adalah untuk memperbaiki kualitas kerja yang dihasilkan melalui sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi. Ketika pelatihan kerja tidak sesuai dengan perencanaan kerja yang dilaksanakan, akibatnya kualitas kerja yang dilakukan karyawan tidak seperti yang direncanakan sebelumnya, sehingga organisasi harus melihat sumber daya manusia dari segi pelatihan kerjanya.

Pelatihan merupakan media untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang penuh dengan rintangan. Pelatihan perannya sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan (Rivai, 2006:225). Pelatihan juga merupakan sebuah proses yang menggunakan prosedur yang terorganisasi, serta sistematis dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan (Mangkunegara, 2003:50). Pada prakteknya, pelatihan kerja adalah program yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan, efisiensi dan penciptaan nilai untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan cara yang jauh lebih baik. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan keahlian yang dibutuhkan dan membantu dalam peningkatan kualitas kerja yang diberikan karyawan serta pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Selain pelatihan kerja, salah satu faktor yang juga mempengaruhi kualitas kerja, ialah kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi masalah menarik dalam manajemen organisasi, sebab besar pengaruhnya bagi karyawan maupun

organisasi. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja, sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan (Suwanto, 2011:263). Menurut Barness (2003:51-52) karyawan yang puas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, baik untuk perusahaan maupun untuk konsumen eksternal, dari pada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, sehingga kualitas kerja semakin baik.

Selain pelatihan dan kepuasan kerja, kompetensi kerja juga sangat dibutuhkan dalam organisasi/perusahaan. Menurut Edison, dkk (2017;140) Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang tinggi atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi. Kompetensi karyawan sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan kerja. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para karyawan memberikan kesan yang baik, maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan, kecakapan atau keahlian. Kompetensi dalam suatu situasi tidak dapat digunakan untuk memperkirakan kompetensi dalam situasi lain.

Koperasi merupakan kumpulan orang-orang yang mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka, melalui pembentukan perusahaan yang dikelola secara demokratis. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945. Ismail, (2019:166)

Kota Kupang termasuk salah satu ibu kota provinsi NTT yang memiliki usaha yang bergerak dalam bidang koperasi. Hal ini dikarenakan koperasi di kota Kupang tercatat 580 koperasi. Koperasi yang aktif sebanyak 320 koperasi, sedangkan 260 koperasi di antaranya sudah tidak aktif lagi. Kinerja koperasi di Kota Kupang pasti mengalami tingkat kinerja yang berbeda-beda yang mampu menunjukkan tingkat prestasi hingga mencapai tingkat nasional.

Penelitian ini dilakukan pada salah satu Cabang KSP Kopdit Pintu Air, yang beralamat di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Koperasi ini merupakan salah satu koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam, yang kegiatan atau jasa utamanya menyediakan jasa penyimpanan dan memberikan pinjaman untuk anggotanya. KSP Kopdit Pintu Air yang dijalankan tidak terlepas dari pengelolaan organisasi. Struktur organisasi koperasi terdiri dari Rapat Anggota, Pengurus, Pengawas, Manajer dan Karyawan. Tolak ukur keberhasilan dari Kopdit Pintu Air juga sangat ditentukan oleh faktor pelatihan, kepuasan dan kompetensi dari setiap karyawan yang ada di dalamnya.

Data pencapaian program kerja karyawan pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang sebagai berikut :

Tabel 1.1**Evaluasi Pencapaian Program Kerja Tahun Buku 2019-2021**

No	Uraian	Tahun					
		2019		2020		2021	
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	Pinjaman	66.268.988.000	51.510.573.000	82.416.916.800	55.467.474.251	88.747.958.802	59.670.090.251
2	Simpanan saham	40.751.632.993	35.300.322.164	49.420.451.030	37.761.535.072	52.866.149.101	41.355.110.044
3	Simpanan non saham	40.040.038.765	45.962.612.003	50.558.873.203	46.895.118.887	51.584.630.776	58.147.768.127
4	Asset	115.654.288.187	100.427.828.964	180.684.526.342	114.702.539.427	183.524.063.083	134.965.487.665
5	SHU	1.866.630.427	1.285.371.596	2.056.594.554	184.145.547	294.632.875	4.045.225.277
6	Jumlah anggota	2.547 Orang	9.666 Orang	2.900 Orang	10.658 Orang	3.197 Orang	11.491 Orang

Sumber data: KSP "Kopdit Pintu Air"

Pada Tabel 1.1. di atas menunjukkan bahwa pencapaian program kerja karyawan di KSP Pintu Air tahun 2019-2021 belum maksimal atau belum mencapai target dan ada juga program kerja yang sudah mencapai target. Pelaksanaan pelayanan pinjaman, simpanan saham, serta asset dan SHU pencapaian program kerja belum terealisasi sesuai rencana tetapi mengalami kenaikan setiap tahunnya. Simpanan non saham sudah terealisasi dan mengalami kenaikan pada tahun 2019 dan 2021, tetapi belum mencapai target pada tahun 2020. Selanjutnya jumlah anggota dari tahun 2019-2021 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan belum maksimal dalam menjalankan tugas yang dibebankan oleh organisasi sehingga program kerja karyawan belum mencapai target dan menyebabkan kualitas kerja KSP Kopdit Pintu Air menurun.

Hasil survei dan wawancara dengan karyawan KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang dan anggota pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang, diperoleh informasi terkait kualitas kerja karyawan yang ada di Kopdit kurang terlaksana dengan semestinya. Setelah diwawancarai sepuluh (10) orang anggota KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang, terdapat enam (6) orang anggota

mengatakan pelayanan kurang baik, karyawan sering lamban merespon permintaan anggota, kurang sabar menghadapi keluhan anggota. Terdapat beberapa anggota yang komplain tentang pelayanan yang kurang baik, seperti Satpam yang tidak memberitahu pengambilan nomor antrian di meja loket. Sebaliknya empat (4) dari sepuluh (10) anggota di antaranya mengatakan kualitas kerja karyawan yang baik dan cepat merespon keluhan para anggota, mampu memahami masalah anggota, dan cepat mengatasi masalahnya.

Hasil wawancara dengan manager, diperoleh informasi bahwa program pelatihan kerja pada KSP kopdit Pintu Air Cabang Kupang biasa diberikan satu tahun sekali untuk para manager, supervisor, staf administrasi kredit, staf *account office*, staf daperma, staf administrasi umum, teller, kasir, *customer servise*, dan anggota komite, sedangkan untuk para karyawan baru pelatihan dilakukan dua kali dalam setahun. Hasil wawancara dengan sepuluh (10) orang karyawan KSP Kopdit Pintu Air, di mana enam (6) dari sepuluh (10) orang yang diwawancarai mengatakan bahwa pelatihan tersebut belum terlaksana dengan baik, permasalahannya adalah kurangnya perencanaan pelatihan kerja, seperti menggunakan pelatih (*trainer*) yang sama, program pelatihan yang sukar dimengerti atau terkesan kaku, serta masih banyak karyawan yang mengabaikan dan bermalas-malasan menjalani program pelatihan dari koperasi dengan berbagai alasan. Sebaliknya empat (4) dari sepuluh (10) orang karyawan mereka sangat antusias mengikuti pelatihan (*training*), dengan harapan menjadi lebih baik dalam melaksanakan tugas/jabatan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh (10) orang karyawan di KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang, diperoleh informasi bahwa enam

(6) dari sepuluh (10) karyawan merasa puas atau cocok dengan pekerjaannya. Sebaliknya empat (4) dari sepuluh (10) karyawan belum merasa puas dengan pekerjaan selama ini dikerjakannya, ketidakpuasan itu disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya gaji yang rendah, pekerjaan yang membosankan, dan kondisi yang kurang memuaskan.

Kompetensi kerja karyawan KSP Kopdit Pintu Air dari hasil wawancara dengan Manager KSP Kopdit Pintu Air, bahwa dari 31 karyawan yang merupakan pekerja lapangan ada 20 orang yang memiliki status pendidikan terakhir S1 dengan disiplin ilmu yang berbeda, dan sisanya 11 orang dengan pendidikan terakhir D2/SMA/SMK. Hal tersebut menunjukkan kompetensi yang dimiliki karyawan belum maksimal untuk menunjang hasil kerjanya. Walaupun sudah diberikan pelatihan selama satu minggu ketika sudah menjadi karyawan kontrak, namun setelah dilepas karyawan masih melakukan kesalahan yaitu kurang teliti dalam memilih anggota atau konsumen, sehingga menimbulkan hasil kerja tidak sesuai dengan perencanaan kerja dan merugikan koperasi.

Selain fenomena masalah di atas, penelitian ini dilakukan karena adanya gap antara penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Chintia,dkk (2021) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saraswati,dkk (2015), yang menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas kerja.

Penelitian yang dilakukan Ghozali (2017), bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja (kinerja) karyawan.

Namun bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arianto (2017), yang hasilnya menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja (kinerja) karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani, dkk (2021) hasil yang didapat menunjukkan kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Namun bertentangan dengan hasil penelitian Dhermawan dkk. (2018) yang menunjukkan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan.

Berdasarkan beberapa fenomena masalah dan *research gap* di atas menunjukkan kualitas kerja karyawan pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang belum berjalan secara optimal. Untuk itu dirasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan, Kepuasan, dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran pelatihan, kepuasan, kompetensi kerja dan kualitas kerja karyawan pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang?
2. Apakah pelatihan kerja, kepuasan kerja, dan kompetensi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang?
3. Apakah pelatihan kerja, kepuasan kerja, dan kompetensi kerja karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran pelatihan, kepuasan, kompetensi kerja dan kualitas kerja pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh pelatihan, kepuasan dan kompetensi kerja secara parsial terhadap kualitas kerja karyawan pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh pelatihan, kepuasan dan kompetensi kerja secara simultan terhadap kualitas kerja karyawan pada KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi KSP Kopdit Pintu Air Cabang Kupang
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap pelatihan, kepuasan dan kompetensi kerja, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan,
2. Bagi Peneliti Lain
Melalui penelitian ini diharapkan pembaca dapat memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai pelatihan, kepuasan dan kompetensi kerja dalam peningkatan kualitas kerja karyawan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, demi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.