

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini Negara kita dihadapkan pada kemajuan jaman yang sangat pesat di segala aspek kehidupan, seiring dengan perkembangan jaman yang semakin kompleks tersebut, maka semakin tinggi pula peradaban manusia, sehingga kebutuhan manusia pun semakin bertambah, baik secara kuantitas maupun secara kualitas.

Seperti yang kita ketahui bahwa pembangunan merupakan sesuatu hal yang mutlak harus dilakukan oleh setiap negara. Karena pembangunan itu sendiri merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, begitu pula dengan pembangunan di negara kita merupakan suatu keharusan. Namun proses pembangunan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya apabila tidak ditopang oleh tiga komponen pembangunan yang utama, yaitu sumber daya alam, sumber daya manusia serta modal dan teknologi. Ketiga model pembangunan tersebut, hal yang paling penting diperlukan didalam proses pembangunan adalah manusia-manusia yang memiliki keahlian (SDM).

Kemampuan Sumber Daya Manusia meliputi tiga unsur yaitu : pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Pentingnya sumber daya manusia tersebut berdasarkan asumsi walaupun tersedia sumber daya alam, tenaga kerja, dan telah berhasil mendatangkan modal serta teknologi yang canggih, namun tanpa diimbangi dan diiringi

oleh manusia yang berkualitas maka pembangunan tersebut tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Pengembangan sumber daya manusia (PSDM) diupayakan melalui pendidikan yang berkualitas baik yang akan dilakukan di jalur sekolah maupun di jalur luar sekolah, seperti yang diatur dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang SIKDIKNAS yang pada hakikatnya bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan serta sehat jasmani dan rohani, hal ini berarti pembangunan di bidang pendidikan diarahkan untuk membentuk manusia sehat fisik, mental dan sosial.

Dalam dekade ini, ekonomi global akan terus berlanjut mengubah cara berorganisasi dan beroperasi dalam pekerjaan dan bisnis. Pelaksanaan akan diukur oleh keputusan standar melalui penggunaan dan peran baru bagi para peserta (*trainee*) akan mendukung organisasi untuk mencapai pelaksanaannya. Sebagian besar, sumber daya profesional akan ikut serta membantu perubahan dan transformasi organisasi. Para profesional pembelajaran akan bekerja dengan menggunakan banyak model individual dan organisasi pembelajaran, terutama mereka yang menggambarkan bagaimana orang belajar dalam konteks bekerja. Kekuatan teknologi akan mengubah cara penciptaan informasi, penyimpanan, dan penggunaan yang akan mempengaruhi dasar penyampaian diklat. Kelas dan peserta yang

dipimpin oleh instruktur akan sering diganti berdasarkan pembelajaran. Dalam perannya, sebagai organisasi pembelajaran, trainer akan mengubah dan mengurangi porsi dirinya sebagai guru bagi peserta.

Pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi oleh organisasi atau perusahaan yang melakukan kegiatan usaha baik yang menghasilkan suatu produk maupun yang memberikan pelayanan jasa bertujuan untuk mendapat keuntungan yang optimal, memberikan kepuasan kepada konsumen dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Untuk mencapai sasaran dan tujuan yang di inginkan oleh perusahaan tersebut, maka setiap bagian usaha harus dilaksanakan oleh tenaga kerja yang terampil.

Tenaga kerja sebagai salah satu unsur dalam satu perusahaan seperti halnya mesin, uang, material dan metode yang berfungsi sebagai penggerak jalannya roda perusahaan sehingga mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Faktor lain yang membuat tenaga kerja ini sangat penting adalah bahwa manusia mempunyai imajinasi yang tinggi sehingga dapat menghasilkan produk atau jasa yang dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap konsumen. Walaupun saat ini tenaga kerja manusia telah banyak digantikan oleh peralatan mesin, tetapi tenaga manusia masih di perlukan, karena tanpa adanya manusia yang menjalankan peralatan tersebut maka teknologi yang paling canggih sekalipun akan menjadi sesuatu yang tidak berguna.

Berbagai usaha telah atau sedang dan akan terus dilakukan oleh para pemimpin perusahaan. Mereka telah menyadari berhasil atau tidaknya

tujuan perusahaan tergantung pada unsur manusianya. Oleh karena itu dalam usaha untuk memperoleh dan meningkatkan prestasi kerja yang baik tidak hanya dilakukan melalui cara penarikan tenaga kerja yang tepat tetapi harus juga didukung usaha yang lain, diantaranya melalui pelatihan tenaga kerja.

Berdasarkan Undang-undang ketenagakerjaan No.25 tahun 1997 tentang pelatihan kerja dalam pasal 119 menyebutkan ” Pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali dan/atau meningkatkan dan/atau mengembangkan keterampilan atau keahlian kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja”.

Pelatihan tenaga kerja dapat bermanfaat sebagai upaya dari proses percepatan (*akselerasi*) dalam mengejar ketinggalan-ketinggalan ilmu pengetahuan, sikap dan perilaku yang belum didapatkan oleh karyawan suatu perusahaan dalam berkompetisi dengan perusahaan lain, maka dengan adanya pelatihan tenaga kerja yang berkesinambungan mampu mengejar ketinggalan-ketinggalan tersebut dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat tercapai sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain .

Seperti yang telah kita ketahui bersama, PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) adalah sebuah perusahaan besar yang bergerak di bidang telekomunikasi, dimana tugas dan tanggung jawabnya adalah memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan yang terbaik kepada seluruh pelanggannya. Dengan demikian kualitas kinerja

karyawannya harus terus menerus ditingkatkan guna mencapai keberhasilan kerja perusahaan yang diinginkan.

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang peneliti temukan di lapangan yaitu sebagai berikut:

1. Dari beberapa hasil pelatihan yang dilaksanakan di PT. INTI dalam mengatasi persaingan perusahaan, proses pelaksanaan pelatihan adalah upaya percepatan yang diperlukan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan PT. INTI.
2. Berbahasa Mandarin dengan lancar adalah salah satu kendala yang dialami oleh para karyawan Divisi Rekayasa Penjualan dalam menawarkan produk dan jasa yang dihasilkan oleh PT. INTI dan hal tersebut dapat menurunkan prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang diperoleh, maka untuk membatasi ruang lingkup penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah prestasi kerja karyawan meningkat setelah mengikuti Pelatihan Bahasa Mandarin? “.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Agar fokus penelitian lebih terarah, peneliti mengemukakan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelatihan karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) dalam mengatasi persaingan perusahaan yang semakin kompleks tersebut?
2. Bagaimana prestasi kerja karyawan setelah mengikuti pelatihan Bahasa Mandarin dalam melaksanakan tugas pekerjaannya?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja karyawan PT. INTI?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelatihan Bahasa Mandarin dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI). Secara khusus tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengungkapkan data tentang proses pelatihan bahasa Mandarin di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI).
2. Untuk mengungkapkan data tentang bagaimana prestasi kerja karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) setelah mengikuti pelatihan bahasa Mandarin.
3. Untuk mengungkapkan data tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja karyawan PT. INTI.

## E. Asumsi

Sebagai landasan berfikir dalam penelitian ini, penulis bertitik tolak dari asumsi dasar sebagai berikut:

1. Proses belajar akan menghasilkan perubahan dalam ranah kognitif (penalaran, penafsiran, pemahaman, dan penerapan informasi), peningkatan kompetensi (keterampilan intelektual dan sosial), pemilihan dan penerimaan secara sadar terhadap nilai, sikap, penghargaan dan perasaan, serta kemauan untuk berbuat atau merespon sesuatu rangsangan. (Djuju Sudjana, 2004: 25)
2. Pendidikan adalah sejumlah pengalaman yang dengan pengalaman itu, seseorang atau kelompok orang dapat memahami sesuatu yang sebelumnya tidak mereka pahami. Pengalaman terjadi karena adanya interaksi antara seseorang atau kelompok dengan lingkungannya. Interaksi itu menimbulkan proses perubahan (belajar) pada manusia dan selanjutnya proses perubahan itu menghasilkan perkembangan (*development*) bagi kehidupan seseorang atau kelompok dalam lingkungannya. (Kleis dalam Djuju Sudjana, 2004: 25).
3. Pelatihan adalah tindakan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Edwin B. Flippo (dalam Mustofa Kamil, 2007:3).

## F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman masalah yang dibahas dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan istilah yang digunakan yaitu:

### 1. Pelatihan

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. (Anwar P Mangkunegara, 2003: 50). Pelatihan bahasa Mandarin merupakan suatu pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan PT. INTI khususnya dibidang rekayasa penjualan (*marketing*) dimana tugasnya adalah menawarkan barang dan jasa dari PT. INTI kepada kliennya yang berasal dari berbagai negara.

### 2. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar P Mangkunegara, 2005: 9). Kemampuan dan keahlian karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya berpengaruh pada prestasi kerja yang dicapainya, dan hal itu pula akan berpengaruh secara tidak langsung terhadap pencapaian tujuan perusahaan.



### 3. PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI)

PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) adalah sebuah perusahaan besar yang bergerak di bidang telekomunikasi, dimana tugas dan tanggung jawabnya adalah memberikan kualitas pelayanan baik berupa produk ataupun jasa yang optimal dan yang terbaik kepada seluruh pelanggannya.

#### **G. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif (persentase) dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 1988:63).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, angket dan studi dokumentasi.

#### **H. Lokasi dan Sampel Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI), dengan subyek populasi yaitu 12 orang karyawan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) khususnya bagian rekayasa penjualan.

Karena jumlah populasi dari penelitian ini relatif kecil, yaitu 12 orang, maka seluruh responden dijadikan sampel penelitian.