

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kompetisi yang semakin pesat dalam bidang industri, menuntut kualitas sumber daya manusia yang prima yang dimiliki oleh perusahaan. Kini, setiap karyawan perlu memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup untuk dapat menjalankan segala aktivitas dan kegiatan kerja di dalam lingkungan kerja yang harus dilakukannya. Karena itu, peran penting pelatihan kini menjadi semakin berperan, untuk mengembangkan kemampuan dan kompetensi dari karyawan.

Pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja. (Simamora,2006). Menurut pasal I ayat 9 undang-undang No.13 Tahun 2003. Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Karena itu, pelatihan bukan lagi merupakan sesuatu yang mewah atau menjadi hal yang dimiliki oleh karyawan dengan tingkatan menengah atau atas, tetapi sudah menjadi hak dan kebutuhan setiap karyawan.

Gomes (2003) mendefinisikan pelatihan sebagai usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi

tanggungjawabnya. Menurutnya istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan, perbedaannya kalau pelatihan langsung terkait dengan performansi kerja pada pekerjaan yang sekarang. Karena itu, pelatihan terutama untuk melatih kemampuan individu karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas yang spesifik dan khusus merupakan sebuah kebutuhan, sebelum seorang karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab di dalam lingkungan tersebut. Karena itu, Pelatihan lebih terarah pada peningkatan kemampuan dan keahlian SDM organisasi yang berkaitan dengan jabatan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan saat ini (*current job oriented*). Sasaran yang ingin dicapai dan suatu program pelatihan adalah peningkatan kinerja individu dalam jabatan atau fungsi saat ini.

Penelitian ini difokuskan, pada Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasirkaliki kota Bandung. Kentucky Fried Chicken cabang Pasirkaliki dikelola dan dimiliki oleh PT. Fast Food Indonesia. Sebagai pemegang hak waralaba tunggal untuk merek KFC di Indonesia, PT Fast Food Indonesia Tbk didirikan oleh Keluarga Gelael pada 1978. Pada 1979, Perseroan mendapatkan akuisisi waralaba dengan pembukaan gerai pertama pada bulan Oktober di Jalan Melawai di Jakarta. Pembukaan gerai pertama terbukti sukses dan diikuti dengan pembukaan geraigerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi hingga ke sejumlah kota besar lainnya di Indonesia antara lain Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. Sukses membangun merek ini, menanamkan KFC dalam benak konsumennya sebagai merek waralaba cepat saji yang terkenal dan dominan di Indonesia. Pada akhir 2011, Perseroan mengoperasikan total 421 gerai, yang tersebar di 32 dari 33 propinsi, di lebih dari 95 kota-kota di seluruh Indonesia, dan

mempekerjakan sekitar 16.365 karyawan dengan hasil penjualan lebih dari Rp3,317 triliun.

Kinerja Perseroan dari segi pertumbuhan penjualan menjadikannya salah satu yang terbaik di pasar regional KFC se Asia selama dua tahun berturut-turut, dengan rata-rata 18,7% pada 2010 dan 13,8% pada 2011, dan Perseroan berharap akan terus mempertahankan posisi ini. Pengembangan merek KFC secara terus menerus dengan berbagai strategi pemasaran yang inovatif, keunggulan operasional, dan pertumbuhan dua digit yang konsisten dalam penjualan dan pengembangan restoran, telah menganugerahi Perseroan berbagai penghargaan untuk fungsi-fungsi tertentu dari Yum! Asia Franchise Pte Ltd. Pada tahun 2011, Perseroan menerima penghargaan Tiger untuk Customer Mania (dalam kfcindones.kfcku.com,2015). Pada tahun 2016, meraih pertumbuhan laba bersih sebesar 55,79% sepanjang semester I/2016.

Berdasarkan laporan keuangan semester I/2016 yang dipublikasikan Jumat (29/7/2016) perseroan berhasil mencatat laba periode berjalan senilai Rp43,20 miliar atau tumbuh 55,79% dibandingkan dengan perolehan laba periode semester I/2015. Adapun, pendapatan perseroan tercatat Rp2,31 triliun atau naik 11,05% dibandingkan dengan pendapatan pada periode yang sama tahun lalu senilai Rp2,08 triliun. Beban pokok penjualan naik tipis menjadi Rp876,80 miliar dari sebelumnya Rp806,13 miliar. Dengan demikian, perusahaan terus mengalami pertumbuhan keuntungan yang pesat dari bisnis makanan cepat saji ini.

Sebagai sebuah perusahaan yang besar dan terus berkembang, KFC menekankan pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia. Sebagai sebuah

perusahaan berstandar internasional, KFC memiliki sebuah Standar Kompetensi yang harus dilaksanakan oleh karyawan. Standar kompetensi dibuat sebagai acuan kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan dalam jabatan tertentu. Standar dibuat oleh masing-masing departemen dengan persetujuan Perseroan melalui People Management Manager. Standar yang sudah disepakati akan dijadikan acuan untuk mengetahui kompetensi karyawan.

Selain terkenal dengan cita rasa sajiannya, KFC juga dikenal dengan pelayanan para karyawannya yang sangat baik. Terbukti bahwasannya pengunjung KFC merasa puas dengan pelayanan para karyawan dalam melayani pengunjung dan tidak segan untuk datang kembali ke KFC. Pelayanan para karyawan KFC tersebut tidak terlepas dari pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh KFC bagi karyawannya yang akan bekerja di KFC. Sistem pendidikan dan pelatihan yang menunjang keterampilan karyawan itulah yang menjadikan para karyawan KFC cakap dan terampil dalam melayani pengunjung. Tentunya keterampilan sangat dibutuhkan oleh karyawan KFC atau siapapun yang berada pada dunia bekerja.

Salah satu bentuk program pendidikan dan pelatihan di KFC adalah pelatihan STAR 2000. Pelatihan ini mulai diadakan pada tahun 2000. STAR itu sendiri adalah singkatan dari Store Training and Rating, yaitu pelatihan yang diadakan di setiap cabang KFC dan berjenjang. Pelatihan STAR 2000 merupakan suatu sistem pelatihan milik PT. Fastfood Indonesia yang digunakan untuk menyiapkan tenaga kerja yang kompeten dan siap bekerja di KFC. Pelatihan ini diselenggarakan dalam waktu yang cukup singkat, yaitu satu setengah bulan, dengan lima keterampilan yang harus dimiliki dan dikuasai oleh peserta.

Keterampilan tersebut akan digunakan pada saat peserta bekerja di KFC. Pelatihan STAR 2000 menggunakan empat tahapan metode yang mampu mencapai tujuan pelatihan dalam waktu yang singkat. Melalui pelatihan STAR 2000, peserta mendapatkan keterampilan kerja yang mumpuni dan dapat segera diaplikasikan pada saat bekerja.

Tujuan dari pelatihan ini, adalah untuk meningkatkan kompetensi para karyawan, sesuai dengan standar kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan. Standar kompetensi dibuat sebagai acuan kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan dalam jabatan tertentu. Standar dibuat oleh masing-masing departemen dengan persetujuan Perseroan melalui People Management Manager. Standar yang sudah disepakati akan dijadikan acuan untuk mengetahui kompetensi karyawan. Karena itu, kegiatan pelatihan di lingkungan KFC merupakan hal yang penting.

Sasaran akhir dari sebuah kegiatan pelatihan yang dilakukan, adalah kinerja yang ditampilkan dalam kegiatan kerja. kinerjanya diukur berdasarkan penilaian pimpinan dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan (kuantitas kerja) atau biasa disebut *input* kerja, mutu pekerjaan yang diselesaikan (kualitas kerja) atau biasa disebut *output* kerja, dan ketepatan waktu kerja (efisiensi) yang diselesaikan yang biasa disebut *outcome*. Perusahaan berharap bahwa para karyawan dapat memunculkan hasil kerja yang baik, dan sesuai dengan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam lingkungan kerja yang dimiliki. Karyawan dengan motivasi berprestasi tinggi sangat menyukai tantangan, berani mengambil risiko, sanggup mengambil alih tanggungjawab, senang bekerja keras. Dorongan ini akan menimbulkan kebutuhan berprestasi karyawan yang membedakan dengan yang

lain, karena selalu ingin mengerjakan sesuatu dengan lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh perusahaan.

Disinilah peran penting dari pelatihan menjadi hal yang besar. Menurut Bartol dalam Sri Wiludjeng (2007), pelatihan dan pengembangan merupakan suatu usaha perencanaan untuk memfasilitasi karyawan mempelajari tingkah laku yang berhubungan dengan pekerjaannya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pemberian pelatihan secara berkala dan sesuai dengan kebutuhan karyawan untuk melakukan pekerjaannya memiliki peranan yang penting dalam organisasi

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Abdul Hamid (2011), dimana Karyawan dianggap sebagai elemen utama dari setiap perusahaan dan keberhasilan mereka dan kegagalan terutama didasarkan pada kinerja mereka. Diperkirakan bahwa organisasi yang unggul umumnya menghabiskan lebih banyak dalam pelatihan berbeda dengan orang lain karena pelatihan akan membantu tenaga kerja untuk memperoleh informasi dari pekerjaan mereka mereka dengan cara yang individual dan akurat, dan menambah pengalaman yang layak melalui pengetahuan, para karyawan akan memiliki kinerja yang jauh lebih sehat.

Penekanan kualitas Training yang diberikan oleh KFC Indonesia, menjadi perhatian peneliti. Selain itu, KFC Indonesia saat ini juga tengah mengurangi jumlah gerai baru. Jika tahun lalu KFC berhasil membuka 40 gerai baru, kini PT Fast Food Internasional Tbk hanya merencanakan untuk membuka 30 gerai saja. Karena KFC Indonesia sekarang ini lebih memilih untuk membuka gerai yang lebih kecil dengan nama KFC Box (Heksa, dalam <http://www.franchiseglobal.com>.,

2016). Hal ini merupakan usaha untuk meningkatkan daya saing dan meningkatkan kualitas setiap gerai. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut antara Pelatihan yang dilakukan dan kaitannya terhadap kinerja karyawan.

Di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasirkaliki kota Bandung, peneliti telah melihat adanya sisten pelatihan yang rutin, dimana karyawan yang baru, terutama di bagian produksi, distribusi, dan marketing yang merupakan divisi dengan tingkat *turnover* yang tinggi. Dengan besarnya jumlah karyawan keluar dan masuk, maka pihak perusahaan merasa perlu untuk melakukan kegiatan training secara rutin sepanjang waktu. Hal ini dapat dilihat dari dilibatkannya para trainee dalam tugas-tugas penting seperti kasir dan kitchen. Dikarenakan perusahaan KFC yang diteliti merupakan perusahaan jasa yang sangat menekankan kualitas hasil kerja, penting bagi perusahaan untuk terus mengawasi dan meningkatkan kualitas hasil kerja melalui Pelatihan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasirkaliki kota Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan studi perbandingan antara hasil yang didapat dalam Jurnal Utama yang peneliti miliki dengan hasil-hasil temuan dari peneliti lokal, yang akan dicantumkan lebih lanjut pada bab 4.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan karyawan bagian produksi di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasir Kaliki kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan bagian produksi di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasir Kaliki kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan bagian produksi di Kentucky Fried Chicken Pasir Kaliki kota Bandung?

1.3. Tujuan dan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dapat dibuat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasir Kaliki kota Bandung?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja karyawan di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasir Kaliki kota Bandung ?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Pasir Kaliki Kota Bandung ?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi:

1. Peneliti berharap bahwa hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi masukan bagi ilmu ekonomi, khususnya manajemen sumber daya manusia, mengenai cara untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui pelatihan kerja

2. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang ingin melakukan penelitian sejenis di instansi yang lain
3. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian, untuk dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui pelatihan kerja

