

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman yang serba modern saat ini dengan banyaknya tercipta teknologi-teknologi yang baru, peluang bisnis yang sangat besar, sehingga membuat persaingan di dunia bisnis semakin banyak. Pada masa yang akan datang, harus disadari bahwa sumber daya manusia akan membutuhkan suatu model dan proses untuk memperoleh kecakapan dalam dunia global, keefektifan dalam bekerja, dan kemampuan dalam berkompetisi. Sumber daya manusia adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi maka dari itu sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu dalam kesuksesan suatu organisasi maupun perusahaan karena sumber daya manusia merupakan elemen dimana munculnya kerangka berpikir serta proses pengambilan keputusan guna mengembangkan perusahaan. Sumber daya manusia secara garis besar adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya guna mencapai tujuan serta sasaran yang diharapkan perusahaan.

Kehadiran teknologi yang kini semakin canggih telah mengubah pola industri retail dan pengalaman berbelanja konsumen ke berbagai arah yang berbeda. Adanya teknologi yang serba canggih itupun kini telah banyak bermunculan toko toko elektronik yang sedikit banyak merubah pola permainan pasar, dimana konsumen semakin mudah untuk mendapatkan produk yang mereka butuhkan. Kehadiran e-commerce telah merubah pola permainan pasar saat ini dan membuat beberapa industri retailpun akhirnya gulung tikar dikarenakan oleh kuatnya persaingan pasar. Bagaimana dengan masadepan industri retail online (e-commerce) maupun offline? Belakangan banyak e-commerce sudah mulai menjalankan strategi online to offline (O2O) untuk menjaring pelanggan yang masih menjadikan offline sebagai pilihan utama. Bahkan menurut publik dan customer relation manager Kawan Lama retail, Prita Wardhani. Penjualan offline masih berperan besar dibandingkan online. “rupa-rupa.com walau sudah mencapai target penjualan, namun hasilnya belum signifikan” ujar Prita saat ini Kawan Lama Group juga melayani penjualan online melalui platform rupa-rupa.com. Di era digital ini, pengalaman berbelanja atau yang kita kenal

dengan shopping experience tidak hanya mencakup kegiatan “jual beli” semata. Generasi millennial membutuhkan pengalaman berbelanja yang lebih inovatif, interaktif dan mendatangkan kepuasan emosional. Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (Aprindo), pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia antara 10%–15% per tahun. Penjualan ritel pada tahun 2006 masih sebesar Rp 49 triliun, dan melesat hingga mencapai Rp 120 triliun pada tahun 2011. Pada tahun 2012, pertumbuhan ritel diperkirakan masih sama, yaitu 10%–15%, atau mencapai Rp 138 triliun. Jumlah pendapatan terbesar merupakan kontribusi dari hipermarket, kemudian disusul oleh minimarket dan supermarket.

Sementara konsep Ace Hardware sebagai the helpful place menjadi jawaban dari beraneka kebutuhan yang jamak ditemui pelanggan sehari-hari. Selain melalui koleksi lengkap produk, Ace Hardware terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik, dari presales hingga aftersales, di antaranya Free Delivery Service, Free Installation, 10 Days Return Policy, Price Guarantee, dan lain sebagainya. ACE menawarkan bukan sekedar transaksi jual beli barang secara konvensional, namun lebih dari itu, pengalaman berbelanja yang memberi nilai lebih (rewarding shopping experience). Hal ini didukung oleh kelengkapan produk sekitar 80.000 item barang. Didukung juga dengan service yang memuaskan, Ace Hardware menjadi tempat konsumen mendapatkan solusi atas persoalan dalam kebutuhan barang. Servis di Ace Hardware menjadi fundamental. Dalam konteks ini, pegawai Ace Hardware memosisikan bukan sekedar penjual, tetapi sebagai konsultan atas persoalan kebutuhan barang. Hal tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan memiliki kecakapan serta ulet dalam mengikuti perkembangan era millennial. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan PT.ACE Hardware Indonesia dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pengembangan. Pengembangan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. Adanya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi, menyebabkan perlunya organisasi menjembatani kesenjangan tersebut, salah satunya dengan cara pengembangan. Dengan demikian diharapkan seluruh potensi yang dimiliki karyawan, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap dapat ditingkatkan, akhirnya kesenjangan berkurang atau

tidak terjadi lagi kesenjangan. Program pelatihan dan pengembangan dalam organisasi tidak lagi hanya dipandang sebagai kewajiban, namun seharusnya sudah menjadi kebutuhan setiap organisasi dalam rangka menyiapkan SDM berkualitas dan kompeten. Untuk lebih jelasnya, berikut ini pengertian pengembangan:

Pengembangan adalah konsekuensi dari hasil pendidikan dan pelatihan yang diartikan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan sikap dan sifat-sifat kepribadian (Rozalena dan Dewi, 2017:110). Lebih lanjut Rozalena menambahkan bahwa pelaksanaan aktivitas pengembangan ini lebih formal sifatnya dan kosentrasinya mengarah pada strategi untuk mempersiapkan kemampuan karyawan pada jabatan yang akan datang. Tujuan pengembangan haruslah mampu mengubah sikap, perilaku, pengalaman dan kinerja karyawan.

Hal tersebut sesuai dengan maksud yang disampaikan oleh Noe (2017:8) Pengertian pengembangan dimaknai sebagai suatu upaya pelatihan yang bersifat formal. Pendidikan formal membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan aktivitas pelatihan. Bidang pengembangan juga lebih luas, misalnya bertambahnya pengalaman dan serangkaian penilaian perilaku dan kepribadian untuk mempersiapkan seorang karyawan di masa yang akan datang menduduki jabatan tertentu. Hal yang paling penting dalam pelatihan dan pengembangan adalah bagaimana sebuah organisasi atau perusahaan dapat mendesain proses pelatihan dengan baik sesuai dengan kebutuhannya.

Peningkatan kualitas dan kuantitas dan kemampuan kerja karyawan hendaknya disusun secara terencana, cermat, sistematis, berkesinambungan, didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan PT. ACE Hardware Indonesia saat ini maupun untuk masa yang akan datang. Pelatihan dan pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan apa yang menjadi tujuan perusahaan PT.ACE Hardware Indonesia dalam meningkatkan kinerja dapat lebih optimal serta daya saing yang semakin besar. Hal ini pun senada dengan adanya pengembangan dan pemeliharaan karyawan yang diberlakukan di PT.ACE Hardware Indonesia cabang mall green pramuka square berupa *product knowledge*, pelatihan keterampilan, dan lain sebagainya serta melakukan sistem *awarding* atas pencapaian karyawan yang mencapai target sales toko memicu adanya peningkatan kinerja karyawan karena karyawan

merasa dihargai atas pencapaiannya. Maka, Pelatihan dan pengembangan serta pemeliharaan menjadi masalah yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas peneliti tertarik untuk membahas “Pengaruh pengembangan dan pemeliharaan karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan (Studi pada PT. ACE Hardware Indonesia cabang Mall Green Pramuka Square)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang pengaruh pengembangan dan pemeliharaan karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia. Sehingga dalam penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pengembangan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh pemeliharaan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh pengembangan serta pemeliharaan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun dalam penyusunan skripsi ini mempunyai tujuan baik bagi peneliti maupun PT. ACE Hardware Indonesia yang menjadi objek penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemeliharaan karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan dan pemeliharaan karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ACE Hardware Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk peneliti

Penelitian ini berguna untuk memperluas wawasan berpikir dan sebagai sarana atau media belajar bagi peneliti agar dapat mengidentifikasi, menganalisis dan mengevaluasi teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dengan praktik di lapangan.

2. Untuk objek penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menambah informasi dan masukkan tambahan untuk menyikapi masalah tenaga kerja yang mencakup kepuasan kerja pada perusahaannya