

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten karena sangat dibutuhkan dalam menjalankan usaha atau kegiatan didalam organisasi tersebut. Dalam kondisi seperti ini, bagian kepegawaian dituntut harus selalu mempunyai strategi baru untuk dapat mengembangkan karyawan yang kompeten yang diperlukan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia adalah yang paling berpengaruh karena menentukan bagaimana kelanjutan perusahaan tersebut, maka dari itu pimpinan dituntut untuk memelihara sumber daya manusia dengan baik. Suatu organisasi harus berjalan dengan efektif dengan mengikuti perkembangan teknologi yang terus maju dari waktu ke waktu. Pada masa persaingan perusahaan saat ini terdapat banyak tantangan yang dihadapi sehingga perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja secara cepat dan tepat. Perusahaan harus mampu menghadapi adanya perubahan dan persaingan dengan memiliki karyawan atau sumber daya manusia yang mampu untuk menguasai teknologi dengan cepat, lancar, adaptif serta responsif terhadap segala perubahan teknologi yang ada.

Dalam menghadapi persaingan untuk mencapai keberhasilan perusahaan dapat dilihat dengan meningkatnya kinerja karyawan. Menurut Rivai dan Basri dalam buku Sinambela (2017) kinerja karyawan juga merupakan salah satu faktor keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu yang dapat mengarahkan pada penetapan kinerja organisasi. Kinerja merupakan penilaian terhadap karyawan dalam beberapa periode tertentu. Menurut Wibowo (2016) kinerja penting bagi organisasi karena suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu, pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi. Saat ini salah satu masalah yang sering muncul terkait sumber daya manusia adalah menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan beberapa faktor, misal faktor dari dalam lingkungan perusahaan sendiri ataupun faktor dari luar perusahaan, dengan menurunnya kinerja karyawan akan mengakibatkan penurunan hasil dan kualitas produk yang di hasilkan. Suatu keadaan perusahaan dalam persaingan yang tidak stabil diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dimana karyawan harus memiliki pengetahuan

dan berketerampilan tinggi dalam mengelola perusahaan, untuk itu perusahaan perlu memberikan pendidikan serta pelatihan untuk para karyawannya.

Dengan melakukan kegiatan pelatihan dan pendidikan, karyawan akan memahami tugas, serta tujuan, sehingga akan menumbuhkan minat dan perhatian terhadap pekerjaan pada bagianya masing masing. Pelatihan yang dilakukan dip perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pendidikan jangka pendek dalam rangka meningkatkan pengetahuan, kemampuan, serta keterampilan dalam bekerja. Menurut Pramudyo (2017) pelatihan sebagai proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Khan *et al* (2016) menyatakan bahwa pelatihan serta pendidikan adalah penggerak yang kuat dalam meningkatkan kinerja. Pelatihan dapat membuat karyawan melakukan pekerjaan yang ada, dan meningkatkan prestasi. Pelatihan untuk karyawan adalah proses mempelajari pengetahuan dan keterampilan tertentu. Biasanya seorang karyawan yang ditugaskan untuk memegang jabatan tertentu setelah memiliki pendidikan yang cukup, namun untuk dapat mengerjakan pekerjaannya menjadi lebih baik masih diperlukan pendidikan atau pelatihan khusus. Rachmawati (2018) menjelaskan tentang pelatihan adalah sebuah wadah bahwa lingkungan bagi karyawan dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap serta proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, agar karyawan semakin terampil sehingga mampu melaksanakan tanggung jawab dengan baik dan sesuai standard yang ditentukan. Sedangkan pendidikan menurut Harsono (2011) pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tatacara seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Selain bekerja seringkali pendidikan merupakan syarat untuk memegang fungsi tertentu, pada dasarnya fungsi pendidikan adalah sama dengan fungsi latihan yaitu memperlancar dalam melaksanakan tugas, kegiatan memperbaiki dan pengembangan tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan pegawai yang bersangkutan. Pendidikan merupakan suatu proses yang berkesinambungan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem organisasi. Adanya pegawai yang baru dan yang akan menempati posisi baru, mendorong pihak kepegawaian untuk mengadakan program pendidikan dan pelatihan.

Karyawan yang telah mengikuti pelatihan serta pendidikan akan memiliki motivasi dalam menampilkan pekerjaan yang lebih optimal dan meningkatkan kinerja sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. dengan kata lain hal ini berarti motivasi berpengaruh dalam meningkatkan kinerja. Motivasi kerja adalah suatu proses yang mendukung terhadap inisiasi

dalam pencapaian tujuan dan kinerja organisasi (Larsson et al., 2018). Motivasi adalah hal penting karena mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hal yang optimal. Motivasi sebagai dorongan, merupakan faktor penting dalam menjalankan pekerjaan secara optimal. Jika setiap pekerjaan dapat dijalankan secara optimal, maka kinerja pegawai dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan organisasi. Tanpa adanya motivasi, seorang pegawai merasa segan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik. Kinerja pegawai akan tercapai bila ada kemauan dari diri sendiri dan dapat dorongan dari pihak lain . Menurut Hasibuan dalam (Sutrisno, 2017) “Mengemukakan bahwa motivasi adalah perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai”. Sedangkan Menurut Robbins dalam (Irviani & Fauzi, 2018) “menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan (*intensity*), arahan (*direction*), dan usaha terus menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan”.

PT Yubi Technology (Yubitech) adalah perusahaan *IT programmer* yang berbasis di Kelapa Gading ,Jakarta .Yubitech merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa program dan teknisi dalam mengerjakan project besar seperti pemasangan CCTV, Mesin absen, PABX, *Doorlock system*, Komputer, *Network system*, dan lain lainnya. Merupakan perusahaan pengembang Software Akuntansi, HRD, *Inventory* dan POS dari Korea. Yang sudah teruji oleh instansi instansi negara, sebagai software yang layak digunakan. Perusahaan kami mengedepankan system kekeluargaan dan fleksibilitas.

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jelaskan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT YUBI TECHNOLOGY.”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Apakah pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology?

4. Apakah pendidikan, pelatihan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh pendidikan, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Yubi Technology.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis untuk memperluas wawasan dan pemahaman tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

#### **2. Bagi Peneliti Lain**

Sebagai tambahan bahan acuan atau referensi dan pengembangan ide-ide baru bagi pihak lain yang ingin mengkaji lebih lanjut dengan masalah yang sama di masa mendatang.

#### **3. Bagi Almameter**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi dan memperkaya penelitian ilmiah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

#### **4. Bagi Perusahaan**

Dari hasil penelitian ini maka dapat dijadikan sebagai sumber ilmu baru yang akurat dan dapat dijadikan masukan yang bermanfaat mengenai aspek Kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap kualitas perusahaan.