

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelatihan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan penyesuaian sikap seseorang terhadap tugas-tugas yang ditangani. Pelatihan biasanya diberikan kepada sekelompok orang untuk kepentingan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Pemahaman organisasi dari aspek realitas, bahwa organisasi merupakan kumpulan beberapa orang yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, serta bersedia bekerja bersama-sama dalam memenuhi harapan mereka.

Untuk mencapai tujuan organisasi yang maksimal maka sebuah organisasi harus dapat memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia dalam efektif dan efisien adalah tantangan yang harus dihadapi oleh suatu organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang harus sangat diperhatikan karena manusia merupakan unsur terpenting dalam sebuah organisasi.

Agar dapat mengelola karyawan dengan baik dan tepat, dibutuhkan suatu sistem yang mengorganisir dengan kondisi yang ada baik itu, sumberdaya manusia, sumber daya alam, dan juga teknologi. Adapun sistem yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa pelatihan yang mampu meningkatkan kinerja seorang karyawan.

Banyak sekali manfaat yang didapatkan dari pelatihan, salah satunya adalah sebagai bentuk persiapan dalam ajang promosi. Promosi

yang dimaksud ini merupakan kenaikan jabatan yang akan lebih membuat karyawan memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk dipercayakan kepadanya. Lalu karyawan juga akan bisa lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas kerjanya.

Ada beberapa hal yang biasanya mempengaruhi pelatihan diantaranya yaitu kemajuan teknologi. Untuk saat ini jika kita tertinggal dengan teknologi akan dapat menghambat pekerjaan yang kita lakukan karena dijamin sekarang perusahaan pasti akan mengembangkan teknologi yang dibutuhkan untuk mempermudah perusahaan. Oleh karena itu para karyawan juga harus dilatih untuk menggunakan teknologi dengan mengikuti pelatihan yang telah diberikan agar sejalan dengan kemajuan teknologi.

Pelatihan juga dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan karyawan baru di sebuah perusahaan sehingga perusahaan harus memberikan pelatihan secepatnya kepada karyawan baru tersebut. Hal ini dikarenakan jika tidak diberi pelatihan maka karyawan baru tersebut tidak akan berkembang dan tidak ada perubahan. Pelatihan ini juga dapat membantu karyawan baru untuk mengurangi proses belajar yang membutuhkan terlalu lama agar kompeten dalam pekerjaannya.

Peluang yang didapat dengan adanya pelatihan antara lain, pendidikan yang menyangkut pengetahuan – pengetahuan praktis yang bersifat umum dan harus dimiliki setiap individu dalam organisasi, keterampilan yang dapat diaplikasikan di lapangan sesuai dengan

kebutuhan, dan sikap menyangkut cara pandang, pola pikir, berani menanggung resiko dan percaya diri dalam bekerja.

Pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dalam sebuah organisasi karena citra sebuah organisasi berada pada pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan maka akan memberikan efek positif pada organisasi tersebut. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan memberikan dampak yang buruk bagi organisasi.

Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh sejauh mana seorang karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan dalam hal melayani pelanggan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan seorang karyawan dan salah satunya adalah pelatihan. Oleh karena itu pemahaman tugas dan kewajiban seorang karyawan dalam pekerjaannya dapat diberikan ketika menjalani pelatihan.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah karyawan yang baru bekerja dan tidak memiliki pengalaman bekerja sebelumnya akan dapat mengurangi nilai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini tentunya akan memberikan pandangan yang buruk terhadap sebuah organisasi tersebut. Oleh karena itu pelatihan sangat diperlukan agar semua karyawan mampu bekerja secara maksimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Setiap pelatihan memberikan pengaruhnya sendiri-sendiri ke dalam

kualitas pelayanan kepada konsumen. Adanya fenomena ini menarik perhatian peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242. Bertempat di lahan bekas bioskop Parahyangan, gedung pusat perbelanjaan ini dibangun menghadap ke jalan bhayangkara dan membelakangi jalan balai kota. Lokasinya sangat strategis, dekat dengan Hotel Mesra, Stadion Segiri, Balaikota Samarinda, dan kantor instansi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Plaza Mulia mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46,649 m<sup>2</sup>, dengan 5 lantai terdiri dari lower ground, ground, upper ground. Lantai 1 dan lantai 2 ditempati dengan penyewa-penyewa besar yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun internasional, salah satunya adalah Matahari Department Store.

Karena PT. Matahari Department Store ini termasuk organisasi yang besar dengan ruang lingkup yang luas (nasional), dan perusahaan ini merupakan perusahaan ritel, maka perlu untuk diteliti lebih lanjut mengenai pelatihan dan kualitas pelayanan di Matahari Department Store. Hal ini menarik, karena dengan penelitian ini, akan diketahui sejauh mana pengaruh pelatihan dalam kualitas layanan yang diberikan. Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul :

## **“Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda”**

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat ditarik suatu permasalahan sebagai berikut: Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda ?

### **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

### **D. MANFAAT**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi peneliti

Dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, pelatihan, dan kualitas pelayanan.

#### 2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam menentukan kegiatan pelatihan dan pengembangan dimasa yang akan datang pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

### 3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

