

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia telekomunikasi yang semakin pesat membuat perusahaan penyedia layanan telekomunikasi atau yang biasa disebut operator berlomba-lomba untuk menyediakan layanan-layanan yang semakin menarik pula agar para pengguna layanan telekomunikasi tertarik untuk menggunakannya. Karena jumlah penduduk Indonesia sangat besar maka terjadi persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar pengguna pelayanan telekomunikasi yang baru. Hal ini berpengaruh juga pada tenaga kerja, karena tenaga kerja sebagai salah satu faktor produksi sangat memegang peranan penting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik apabila suatu perusahaan itu dijalankan oleh tenaga kerja yang memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik.

Suatu perusahaan akan meningkat produktivitas kerja bila adanya kerja sama dan hubungan baik antara pimpinan dan karyawannya. Karena dengan meningkatkan produktivitas karyawan otomatis akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Produktivitas disamakan dengan hasil kerja dari seseorang karyawan, hasil produktivitas yang dicapai oleh seorang karyawan haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi perusahaan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan di masa sekarang dan yang akan datang.

Seiring berkembangnya ilmu dan pengetahuan yang makin maju maka perusahaan dituntut untuk lebih dapat menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya. Oleh karena itu perusahaan berinisiatif untuk mengadakan program pelatihan dan pengembangan pendidikan bagi karyawan, karena pelatihan dan pendidikan yang tinggi membuat mereka lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai, serta mampu berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Suatu perusahaan harus melaksanakan pendidikan dan pelatihan secara *continue* untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerjanya sehingga dapat pula meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat memperbaiki dan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan antara lain adalah kerja sama kelompok, metode-metode, mekanisme, pemberian insentif, pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dari beberapa faktor di atas dan dari hasil observasi yang dilaksanakan penulis, Pelatihan dan Pendidikan Sumber Daya Manusia masih kurang diperhatikan sehingga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan XL center di Sampang.

Masalah produktivitas kerja pada umumnya yang dialami oleh setiap perusahaan yaitu kurangnya tingkat motivasi bekerja, ketidaksesuaian tingkat pekerjaan dengan imbalan yang didapatkan karyawan, kurangnya kekompakan dalam bekerja yang disebabkan oleh kurang memahami antar sesama karyawan, tingkat stress yang dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebihan, ketidaksesuaian pekerjaan dengan keahlian atau kompetensi yang dimiliki setiap karyawan, tingkat pendidikan karyawan, pelatihan atau pengembangan pada saat sebelum masuk kerja maupun saat sudah bekerja dan pimpinan yang terlalu otoriter.

Masalah yang secara umum ini juga terjadi pada perusahaan ini, merupakan masalah yang terkait dengan pendidikan dan pelatihan kerja yang kurang diperhatikan lebih detail. Tinggi rendahnya pendidikan seorang karyawan mempunyai produktivitas kerja yang berbeda, lulusan SMA mempunyai pola pikir dan tingkat emosional dan cara pandang yang berbeda dengan karyawan yang lulusan Sarjana, begitu juga dengan lulusan SD dan SMP. Karyawan yang memiliki pendidikan SD dan SMP ini mempunyai pola pikir yang berbeda. Pendidikan SD dan SMP ini biasa mendapat jabatan sebagai *cleaning service* atau pada bagian supir di perusahaan. Dengan demikian perbedaan tingkat pendidikan mempengaruhi produktivitas dan posisi jabatan. maka akan membedakan hasil kerja yang diberikan kepada perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan penyetaraan kompetensi yaitu dengan memberikan pelatihan dan pengembangan atau memberikan beasiswa kepada karyawan dalam hal pendidikan.

Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap tenaga kerja sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja mereka. Pendidikan berhubungan dengan menambah pengetahuan umum dan pengertian seluruh lingkungan kerja. Pendidikan berhubungan dengan menjawab bagaimana dan mengapa. Pendidikan biasanya lebih banyak berhubungan dengan teori tentang pekerjaan, sedangkan pelatihan merupakan pendidikan dalam arti yang agak sempit, terutama dengan instruksi, tugas khusus dan disiplin. Pendidikan juga merupakan suatu proses menyiapkan individu untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Pendidikan mempunyai peran penting dalam pembangunan nasional karena pendidikan merupakan salah satu cara untuk

membentuk sumberdaya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan pembangunan nasional.

Generasi muda merupakan generasi penerus bangsa. Perkembangan kemajuan bangsa sedikit banyak berada di tangan generasi muda. Pendidikan pada generasi muda diharapkan mampu mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional. Generasi muda yang berpendidikan dan beprestasi diharapkan mampu membawa negeri ini menghadapi persaingan global, khususnya dalam bidang pendidikan. Saat ini untuk mencapai tingkat pendidikan yang tinggi dibutuhkan biaya yang tidak sedikit. Pendidikan mahal. Itulah wacana yang sering menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Pendidikan mahal disebabkan banyak komponen yang harus dipenuhi untuk mendukung berlangsungnya pendidikan formal pada suatu institusi pendidikan, komponen itu sendiri memerlukan biaya yang tidak sedikit.

Permintaan pekerjaan dan kapabilitas pegawai haruslah seimbang melalui program orientasi dan pelatihan. Pada perusahaan ini kurang memperhatikan untuk pelatihan kerja disaat ingin masuk kerja atau pun pada saat menjadi karyawan. Keduanya sangat dibutuhkan, sekali oleh para karyawan yang mempunyai pendidikan yang kurang supaya menjadi terlatih dan telah menguasai pekerjaannya mereka sangat membutuhkan pengembangan lebih jauh untuk menyiapkan tanggung jawab mereka di masa depan. Ada kecenderungan yang terus terjadi, yaitu semakin beragamnya karyawan dengan organisasi yang lebih datar menyebabkan karyawan mampu mengembangkan tugas kewajiban dan tanggung jawabnya yang lebih besar.

Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam waktu yang relatif

singkat. Umumnya suatu pelatihan berupaya menyiapkan para karyawan untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang pada saat itu dihadapi. Dari uraian ini menjelaskan bahwa pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya dalam dunia kerja pada perusahaan demi meningkatkan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi perusahaan. Pelatihan juga merupakan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih baik dan terarah.

Melalui pelatihan keterampilan dan kompetensi karyawan, karyawan merasa terbantu mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan keseluruhan kemampuan pegawai, dan membantu mengembangkan tanggung jawabnya di masa depan. Pengembangan dapat membantu karyawan agar mampu mengatasi tanggung jawabnya di masa depan, maka salah satu upaya strategis yang perlu dilakukan adalah menciptakan sebuah proses belajar berkelanjutan di seluruh lapisan karyawan melalui paket pelatihan dan pengembangan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Didalam suatu perusahaan pendidikan dan pelatihan merupakan suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan yang biasanya untuk ketrampilan khusus seseorang atau kelompok. Dengan pendidikan dan pelatihan karyawan dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilannya untuk kemudian dapat dikembangkan sebagai suatu modal untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Berkaitan dengan hal tersebut tugas pendidikan adalah meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, yaitu masyarakat yang memiliki etos kerja

yang tinggi yang mengutamakan kualitas. Wajar apabila pimpinan instansi baik pemerintah maupun swasta menginginkan agar para karyawannya dapat bekerja secara efektif dan efisien, hal ini haruslah didukung oleh motivasi dan kinerja dalam diri karyawan itu sendiri.

Apabila dua hal ini dapat lebih diperhatikan, maka secara tidak langsung produktivitas kerja seorang karyawan akan lebih meningkat. Apabila produktivitas kerja seorang karyawan meningkat, maka tujuan utama yang diinginkan suatu perusahaan akan tercapai secara bersama dengan baik dan benar. XL Center merupakan perusahaan telekomunikasi yang cukup besar yang bergerak dalam bidang pelayan *provider* telekomunikasi dalam melayani masyarakat yang menggunakan *provider* XL. Menurut hasil dari wawancara tiap masyarakat madura banyak sekali yang memakai XL, dengan begini pangsa pasar *provider* XL di wilayah madura cukup besar. XL center ini didirikan bertujuan untuk menangani masalah yang mempunyai gangguan layanan *provider* XL tersebut.

Tujuan dan harapan dari perusahaan ini yaitu mempertahankan eksistensinya dalam persaingan perusahaan dengan cara mengelola sumber daya manusia yang ada didalamnya dengan sebaik-baiknya. Namun seiring berjalanya waktu, pimpinan perusahaan terkadang kurang memperhatikan tingkat pendidikan dan pelatihan kerja karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku atau sesuai dengan jabatan yang dimiliki karyawan. Hal-hal yang berkaitan dengan tingkat pendidikan dan pelatihan kerja adalah tingkat permasalahan yang harus lebih diperhatikan yang merupakan hal yang akan mengakibatkan penurunan produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dengan melihat penting besarnya pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan kerja, yang bersumber dari hasil wawancara langsung pada karyawan dan kepala cabang, maka penulis tertarik untuk menganalisis seberapa besar pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan XL center, karena produktivitas kerja karyawan dapat diukur dari terpenuhinya realisasi dan pencapaian target perusahaan, maka karyawan dituntut untuk dapat memperlihatkan produktivitas kerja yang baik, peningkatan produktivitas kerja karyawan ini memerlukan beberapa hal seperti tngkat pendidikan dan pelatihan yang terpenuhi dan yang selalu dikembangkan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Maka penulis melakukan penelitian yang berjudul:

“PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN XL CENTER DI KABUPATEN SAMPANG”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah pendidikan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan XL center?
2. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan XL center?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan kerja berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas kerja karyawan XL center?

1.3. Tujuan

1. Untuk mengetahui apakah pendidikan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan XL center

2. Untuk mengetahui apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan XL *center*
3. Untuk mengetahui pendidikan dan pelatihan kerja berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas kerja karyawan XL *center*

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1. Aspek Teoristis

Dengan diadakan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan (*knowledge*) peneliti dan pembaca dalam segi teori maupun praktek dan Penelitian ini dapat digunakan untuk dasar perbandingan dan referensi bagi penelitian bagi penelitian yang sejenis.

1.4.2. Aspek Praktis

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan saran bagi perusahaan dalam usahanya untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan tingkat pendidikan dan pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dari sumbang pemikiran penelitian dalam bidang yang sama, yaitu khususnya dalam bidang sumber daya manusia mengenai pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.