

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor utama organisasi dibandingkan dengan faktor lain seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia itu dapat mengendalikan yang lain (Ismail, 2010). Dengan adanya perkembangan dan kemajuan industri yang semakin meningkat dan mengikuti perkembangan zaman pastinya akan menghadapi kendala yang berkaitan dengan sumber daya manusia, salah satunya adalah menurunnya kinerja karyawan, sehingga diperlukan adanya perbaikan atau peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Secara umum, kinerja adalah hasil pencapaian seorang karyawan atau individu berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan perusahaan. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, hal itu merupakan istilah dari Kinerja, (Mangkunegara, 2015). Sinambela (2013) mengemukakan bahwa kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu disebut sebagai kinerja pegawai.

PT. Sun Paper Source merupakan industri manufaktur yang bergerak di bidang kertas. Untuk menghasilkan suatu produk yang berkualitas, selayaknya karyawan memberikan kinerja yang sebaik mungkin. Kinerja karyawan di Departemen QC Converting saat ini cenderung menurun. Hal tersebut dapat

dilihat dari fenomena komplain dari pelanggan yang semakin meningkat. Berikut adalah data komplain pelanggan yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Tabel 1.1 Komplain Pada Periode Maret - Agustus 2020

TIME	TYPE OF COMPLAIN	COUNT OF COMPLAIN	GRAND TOTAL
March	Contamnation	1	1
April	Contamnation	2	4
	Product Quantity	1	
	Weight Discrepancy	1	
May	-	-	0
June	Contamnation	1	4
	Number of Ply	1	
	Sheet Follow	1	
	Sheet Quantity	1	
July	Contamnation	2	6
	Messy Sheet	1	
	Number of Ply	2	
	Sheet Follow	1	
August	Box Defect	1	10
	Contamnation	3	
	Messy Packs	1	
	Perforation	3	
	Sheet Follow	1	
	Waving Cut	1	

Sumber: Departemen QC Converting, 2021

Departemen QC Converting memiliki standar atau target komplain yang setiap bulannya sebanyak 0 (zero) komplain. Akan tetapi, dari tabel di atas dapat diketahui data komplain pada bulan Maret – Agustus 2020 setiap bulannya mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan dengan berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan proses produksi dengan pengawasan *quality control*. Komplain tersebut berasal dari permasalahan proses produksi, yang mana

komplain terbanyak yaitu terdapat kontaminasi pada kemasan produk jadi. Kontaminasi yang terjadi seperti terdapat kotoran seperti debu, sehelai rambut, lakban yang melekat pada tisu, dll.

Quality Control bertugas sebagai pemeriksa atau memastikan kualitas tisu sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh PT. Sun Paper Source. *Quality Control* sangat berperan penting dalam proses produksi di PT. Sun Paper Source, karena departemen QC merupakan penentu keputusan kualitas sepenuhnya atas produk di sebuah industri atau perusahaan. Proses *random* / acak dalam pengecekan tidak bisa memastikan bahwa hasil produk yang diperoleh selama proses produksi kualitasnya selalu baik, melainkan proses *random* tersebut menjadi jawaban penentu kualitas produk tersebut layak atau tidak.

Pengukuran kinerja karyawan dapat diukur berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab dan inisiatif (Mangkunegara, 2015).

Berikut hasil pengukuran kinerja karyawan QC Converting PT. Sun Paper Source:

Tabel 2.2 Penilaian Kinerja Karyawan Periode Juli 2020

No	Nama	Ketepatan Melakukan Kontrol Proses Produksi	Jumlah Kontrol Setiap Mesin Per-line	Memastikan Produk Sesuai Dengan Spesifikasi Produk	Zero Complaint	Total	Kategori
1	SE	75%	80%	60%	2.11%	74%	Cukup
2	FB	80%	75%	75%	2.11%	78%	Cukup
3	GLK	85%	80%	80%	2.11%	80%	Baik
4	AL	75%	70%	70%	2.11%	77%	Cukup
5	EL	75%	85%	80%	2.11%	80%	Baik
6	EN	70%	80%	75%	2.11%	78%	Cukup
7	RW	80%	65%	75%	2.11%	78%	Cukup
8	LY	85%	80%	90%	2.11%	83%	Baik
9	NS	70%	70%	75%	2.11%	78%	Cukup
10	IN	70%	80%	75%	2.11%	78%	Cukup
11	EY	70%	85%	70%	2.11%	77%	Cukup

Dilanjutkan di halaman 4

Lanjutan dari halaman 3

12	AA	90%	70%	85%	2.11%	82%	Baik
13	RN	85%	65%	70%	2.11%	77%	Cukup
14	RL	85%	85%	95%	2.11%	85%	Baik
15	MR	70%	80%	75%	2.11%	78%	Cukup
16	DS	85%	85%	85%	2.11%	82%	Baik
17	MY	90%	85%	90%	2.11%	83%	Baik
18	ZI	80%	75%	70%	2.11%	77%	Cukup
19	AI	65%	80%	80%	2.11%	80%	Baik
20	MH	70%	80%	85%	2.11%	82%	Baik
21	AK	75%	80%	65%	2.11%	75%	Cukup
22	FR	85%	80%	70%	2.11%	77%	Cukup
23	IKN	85%	80%	75%	2.11%	78%	Cukup
24	YP	70%	85%	85%	2.11%	82%	Baik
25	RWD	90%	85%	80%	2.11%	80%	Baik
26	SO	70%	80%	95%	2.11%	85%	Baik
27	KL	85%	80%	70%	2.11%	77%	Cukup
28	AH	75%	80%	65%	2.11%	75%	Cukup
29	JS	80%	80%	85%	2.11%	82%	Baik
30	AQ	80%	85%	80%	2.11%	80%	Baik
31	HS	80%	80%	90%	2.11%	83%	Baik
32	MNW	90%	70%	70%	2.11%	77%	Cukup
33	SD	70%	80%	75%	2.11%	78%	Cukup
34	MRZ	85%	80%	70%	2.11%	77%	Cukup
35	DI	80%	80%	70%	2.11%	77%	Cukup

Sumber: Departemen QC Converting, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat di simpulkan bahwa rata-rata kinerja karyawan QC Converting masih tergolong “cukup” dengan standar perhitungan yang ditentukan, sebagai berikut:

- Nilai 60 – 70 = Kurang
- Nilai 71 – 80 = Cukup
- Nilai 81 – 90 = Baik
- Nilai 91 – 100 = Sangat Baik

Sumber: Departemen QC Converting, 2021

Karyawan QC Converting dapat dikatakan berkualitas apabila menghasilkan mutu terbaik pada produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pihak manajemen serta kuantitas karena mampu menyelesaikan pengecekan atau inspeksi pada produk secara tepat waktu, selain itu dapat dikatakan bertanggung jawab dengan dibuktikan adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki pada pekerjaan yang dilakukan.

Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu yang terdiri dari kompetensi, kemampuan kerja dan latar belakang, faktor psikologi yang meliputi pelatihan kerja, kepribadian dan motivasi, serta faktor organisasi yang terdiri dari bentuk pekerjaan dan kepemimpinan menurut (Simamora, 2012). Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk memperoleh karyawan yang kompeten, pada perusahaan bagian pemberdayaan sumber daya manusia perlu melakukan rekrutmen tenaga kerja dengan cara yang selektif berdasarkan tugas dan tanggung jawab.

Kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, 2015). Kompetensi karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa komponen yang terdiri dari motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan (Ariyanto & Ataunur, 2015). Kompetensi sebagai kombinasi atau gabungan dari pengetahuan, keahlian atau keterampilan, bakat, minat, sikap dan sistem nilai yang dituntut oleh setiap pekerjaan atau jabatan yang ada dalam sebuah organisasi (Ruky, Sistem

Manajemen Kinerja, 2012). Dari pernyataan tersebut, tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai dapat diduga bahwa semakin banyak pengetahuan yang dimiliki. Bekal pengetahuan dan pendidikan yang dimiliki pegawai dapat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dari para pegawai.

Berikut ini merupakan data latar belakang pendidikan karyawan QC di PT. Sun Paper Source.

Tabel 1.3 Latar Belakang Pendidikan Karyawan QC Converting

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah	Status
1	SMA/SMK	15	Karyawan PT. Sun Paper Source
2	D3	3	Karyawan PT. Sun Paper Source
3	S1	17	Karyawan PT. Sun Paper Source
Jumlah		35	

Sumber : HRD PT. Sun Paper Source, 2021

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan atau kompetensi atas pekerjaan, kuantitas kecepatan menyelesaikan pekerjaan, Ketelitian atau keakuratan, loyalitas, inisiatif, serta kerjasama, (Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, 2015) Faktor kompetensi lebih mendominasi sebagai penyebab tinggi rendahnya kinerja pegawai. Sebagaimana dikemukakan oleh Winardi (2011) bahwa yang paling penting dalam kinerja adalah kompetensi. Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source berasumsi bahwa kompetensi adalah variabel utama yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Namun dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa masih banyak karyawan QC yang memiliki latar belakang pendidikan belum sesuai dengan standar spesifikasi yang disyaratkan.

Menurut Mangkuprawira (2011) Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Menurut Hariandja (2016) Pelatihan sebagai suatu usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Faktor dalam menerapkan program pelatihan pada lingkungan kerja ataupun kehidupan sehari-hari terdapat beberapa faktor yang terdiri dari penilaian kebutuhan, kesiapan terhadap pelatihan, menciptakan lingkungan pembelajarann, memastikan peralihan pelatihan, memilih metode pelatihan dan mengevaluasi program pelatihan, menurut (Ariyanto & Ataunur, 2015). Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source melakukan pelatihan setiap 6 (enam) bulan sekali. Berikut jenis pelatihan yang sudah diberikan oleh perusahaan:

Tabel 1.4 Jenis-jenis Pelatihan

No	Materi Pelatihan	Uraian Materi Pelatihan
1	ISO 9001	Mengarahkan dan memberi kepeahaman kepada peserta dalam menyiapkan dan menyusun dokumentasi yang teruji sebagai dasar penerapan dan evaluasi
2	ISO 14001	Memberikan manfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan produktifitas perusahaan dengan memperhatikan aspek dan dampak lingkungan, mengurangi biaya dan meningkatkan akses pasar
3	Sistem Jaminan Halal	Sistem manajemen yang disusun, diterapkan dan dipelihara oleh perusahaan pemegang sertifikat halal untuk menjaga kesinambungan proses produksi halal sesuai dengan ketentuan LPPOM MUI
4	MSDS (Material Safety Data Sheet)	Lembar petunjuk yang berisi informasi bahan kimia meliputi sifat fisika, kimia, jenis bahaya yang ditimbulkan, cara penanganan, tindakan khusus dalam keadaan darurat dan informasi lain yang diperlukan
5	Standar Quality Control	Memberikan informasi mengenai ketentuan standar produk dan tahapan cara memeriksa produk dengan benar

Sumber: HRD PT. Sun Paper Source, 2021

PT. Sun Paper Source menerapkan masa kerja karyawan dengan sistem kontrak berjalan yang di perbarui setiap 6 (enam) bulan sekali oleh karena itu pelatihan senantiasa di butuhkan oleh setiap karyawan. Departemen QC Converting telah mendapatkan pelatihan pada bulan September 2020, dengan dilanjutkan melaksanakan evaluasi / tes. Berikut hasil evaluasi / tes karyawan QC Converting.

Tabel 1.5 Hasil Evaluasi / Tes Karyawan QC Converting

Kategori	Jumlah
Baik	7
80	4
85	3
Buruk	6
50	3
55	1
60	2
Cukup	18
60	1
65	1
70	9
75	7
Sangat Baik	4
90	3
95	1
Grand Total	35

Sumber: HRD PT. Sun Paper Source, 2021

Dari tabel 1.5 dapat diketahui bahwa hasil tes beberapa karyawan Departemen QC Converting masih tergolong rendah dimana standar minimal nilai tes tersebut seharusnya masuk ke dalam kategori “baik”, akan tetapi terdapat beberapa karyawan yang mendapatkan nilai dibawah standar. Hal tersebut diduga rendahnya pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan QC Converting. Selain itu, dapat dibuktikan bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya dipahami dan diterapkan oleh karyawan QC Converting. Sehingga dapat di simpulkan bahwa

pelatihan merupakan unsur penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mewujudkan prestasi pada kepuasan organisasi atau perusahaan. Pernyataan diatas dapat di duga oleh peneliti bahwa rendahnya pendidikan baik secara formal maupun non formal di mungkinkan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kinerja karyawan di Departmen QC Converting.

Dari fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dikemukakan maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai pengetahuan dan memperdalam ilmu untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Departemen QC Converting PT. Sun Paper Source, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik kedepannya.