

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu lembaga pada hakikatnya adalah tempat berlangsungnya kegiatan produktif yang didukung oleh individu dan kelompok yang menjalankan tugasnya masing-masing untuk mencapai tujuan tertentu. Proses pencapaian tujuan didukung oleh orang-orang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan.

manajemen sumber daya manusia, unsur memegang peranan penting karena manusia menjalankan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. MSDM merupakan gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dan sangat dominan pada setiap organisasi. Oleh sebab itu, MSDM adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan [1].

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu perusahaan harus mampu mendayagunakan sumber daya

manusianya sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan teknologi. Ketika perusahaan memutuskan untuk mendayagunakan sumber daya manusianya sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan teknologi maka perusahaan harus siap mendukung sumber daya manusia itu sendiri dengan berbagai usaha salah satunya dengan memperhatikan lingkungan kerja karyawan [2].

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ialah pelatihan. Kinerja karyawan yang baik membutuhkan Sumber Daya Manusia yang terlatih. dimana pelatihan yang di berikan dapat menjadi bekal bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dan meningkatkan kualitas sumber dayanya. pelatihan menjadi salah satu tujuan utama pengelolaan sumber daya manusia [3]

Pelatihan adalah suatu proses yang sistematis dari organisasi untuk mengembangkan keterampilan individu, kemampuan, pengetahuan atau sikap yang dapat merubah perilaku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sesungguhnya, pelatihan adalah tanggung jawab bersama antara pegawai dengan organisasi. Pegawai berkewajiban merancang dan mengikuti pelatihan untuk mengembangkan kemampuannya sehingga terbuka lebar karier yang lebih baik baginya ke depan. Sebaliknya, organisasi juga sangat berkepentingan menyelenggarakan pelatihan bagi pegawainya, agar mereka dapat bekerja dengan profesional, bersemangat, dan berdedikasi tinggi sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang tinggi, akan meningkatkan kinerja kelompok atau bagian, sedangkan kinerja bagian yang baik tentu saja akan meningkatkan kinerja organisasi. Oleh sebab itu, untuk efektifnya pelatihan maka manajemen puncak, manajer departemen SDM, supervisor serta

pegawai itu sendiri haruslah duduk bersama dan menjalankan peran masing-masing [1].

Selain itu, pelatihan karyawan juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas, keterampilan, kesanggupan dan keahlian karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini juga akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan melalui pelaksanaan program on the job training yang di selenggarakan di suatu perusahaan yang akan memastikan bahwa karyawan memiliki kualitas dan keahlian untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Pelatihan di perlukan baik bagi karyawan baru maupun karyawan jangka panjang untuk mengembangkan kesanggupan mereka dalam menjalankan tugas mereka [3].

Selain faktor pelatihan pengadaan tenaga kerja yang tepat sangat penting untuk kinerja dari suatu organisasi, Permintaan tenaga kerja dengan standar kompetensi tertentu juga semakin meningkat. Oleh karena itu, SDM yang mempunyai kompetensi tinggi dipandang dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai dan memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, kompetensi yang dimiliki oleh pegawai juga merupakan hal yang penting. Kompetensi dapat digambarkan sebagai gabungan keterampilan, pengetahuan dan atribut untuk menghasilkan pekerjaan dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi adalah seperangkat karakteristik dan keterampilan yang dapat dibuktikan yang memungkinkan, dan meningkatkan efisiensi, kinerja pekerjaan [4]

Dalam perkembangan sistem kompetensi pada setiap organisasi harus dikembangkan seluas-luasnya dalam rangka mengembangkan manajemen sumber daya manusianya. manfaat dan keuntungan dalam pengembangan kompetensi

dapat dipakai menjadi acuan kesuksesan awal bekerja seseorang. Pendapat yang hampir sama dengan konsep Inggris dikemukakan oleh Kravetz, bahwa kompetensi adalah sesuatu yang seseorang tunjukkan dalam kerja setiap hari. Fokusnya adalah pada perilaku di tempat kerja, bukan sifat-sifat kepribadian atau keterampilan dasar yang ada di luar tempat kerja ataupun di dalam tempat kerja. Kompetensi mencakup melakukan sesuatu, tidak hanya pengetahuan yang pasif. Seorang karyawan mungkin pandai, tetapi jika mereka tidak menterjemahkan kepandaiannya ke dalam perilaku di tempat kerja yang efektif, kependaian tidak berguna. Jadi kompetensi tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan [5]

Secara general, kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara ketrampilan (skill), atribut personal, dan pengetahuan (knowledge) yang tercermin melalui perilaku kinerja (job behavior) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Dalam perkembangan sistem kompetensi pada setiap organisasi harus dikembangkan seluas-luasnya dalam rangka mengembangkan manajemen sumber daya manusianya. manfaat dan keuntungan dalam pengembangan kompetensi dapat dipakai menjadi acuan kesuksesan awal bekerja seseorang [5]

Pelatihan dan kompetensi yang didapatkan oleh seorang pegawai tentu akan mempengaruhi kinerja seseorang. Apabila pelatihan akan suatu pengetahuan dan peningkatan kompetensi yang di dapatkan baik maka ketika pegawai melakukan pekerjaannya akan merasa puas dengan apa yang di kerjakan.

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal

yang dari luar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri. Apabila pegawai bergabung dalam suatu organisasi, ia membawa serta seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatukan membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, jadi kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis, dan motivasi [1].

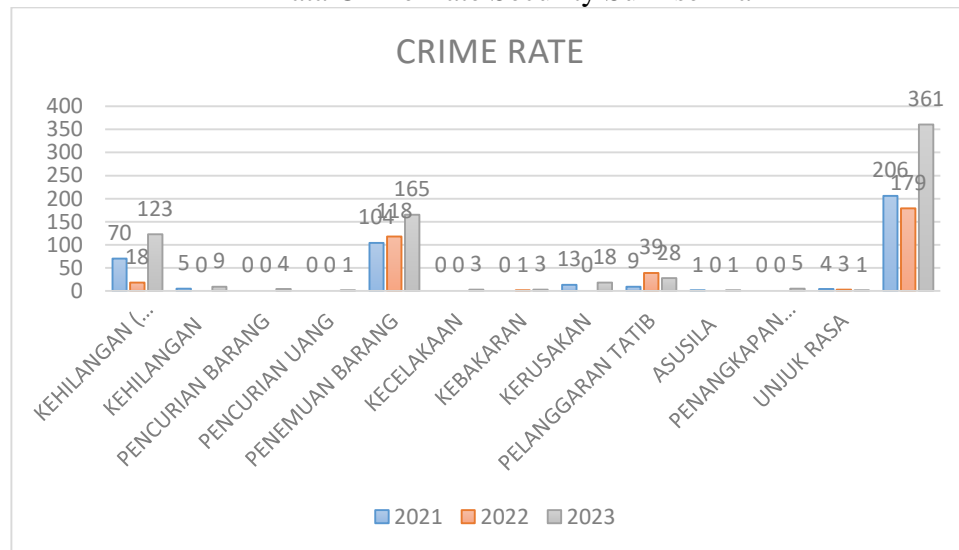
Sunrise Mall adalah Salah satu mall yang berada di Jawa Timur tepatnya di Kota Mojokerto. Sunrise Mall merupakan pusat perbelanjaan dan hiburan keluarga pertama dan terbesar di Mojokerto. Sejak berdirinya Sunrise Mall Mojokerto memberikan respon yang positif terhadap masyarakat sekitar. Didukung dengan desain bangunan yang luas dan memiliki temperature gedung yang cukup dingin, memberikan kesan yang sangat nyaman serta aman, dan juga pengunjung yang banyak di setiap harinya maka dibutuhkan petugas keamanan seperti security untuk meningkatkan tingkat keamanan ketika berkunjung di Sunrise Mall.

Security adalah Salah satu aparat keamanan yang bertugas di salah satu mall yang ada di Mojokerto yaitu sunrise mall Mojokerto. Tugas pokok security adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan Sunrise Mall Mojokerto yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya. Fungsinya adalah melindungi dan mengayomi lingkungan dari setiap gangguan keamanan, serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan Sunrise Mall Mojokerto. Selain itu, banyak pula kejadian – kejadian di Sunrise Mall misalnya, pelanggaran tata tertib,

kecelekaan, penemuan barang, penipuan dan kehilangan barang yang disebabkan karena kelalaian atau juga karena dicuri. Dalam keadaan darurat, security dituntut untuk memiliki kesiapsiagaan dalam menghadapi bahaya kejadian – kejadian yang muncul dan dapat segera melakukan tindak lanjut atau penyelesaian guna untuk kenyamanan pengunjung yang berada di Sunrise Mall. sayangnya dalam kejadian – kejadian tersebut masih terdapat yang belum terselesaikan.

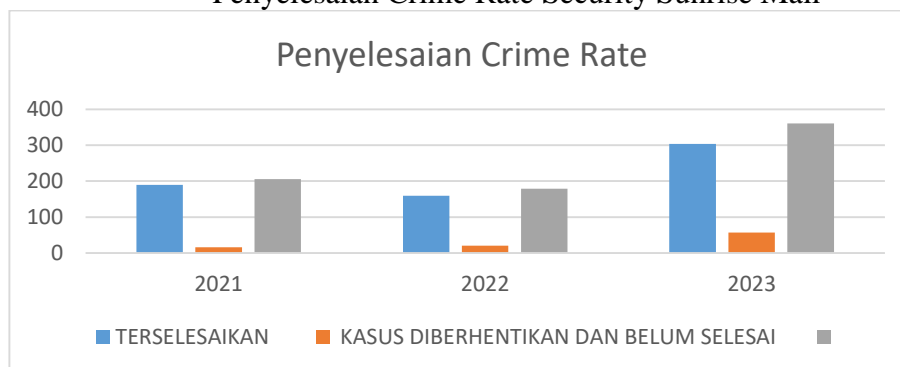
Adapun data kejadian yang di peroleh dari security Sunrise Mall Mojokerto adalah seperti pada diagram berikut.

Gambar Diagram 1.1  
Data Crime Rate Security Sunrise Mall



Sumber : Sunrise Mall Kota Mojokerto

Gambar Diagram 1.2  
Penyelesaian Crime Rate Security Sunrise Mall



Sumber : Sunrise Mall Kota Mojokerto

Hasil observasi di sunrise mall masih banyak kejadian dapat dilihat dari diagram 1.1 kejadian terbanyak pada tahun 2023 dan masih ada kejadian-kejadian yang belum terselesaikan dapat di ketahui dari diagram 1.2, pada diagram 1.2 bisa dilihat di tahun 2023 paling banyak kejadian yang belum terselesaikan di bandingkan dengan tahun sebelumnya. Diketahui bahwa kinerja Security Sunrise Mall Kota Mojokerto masih Kurang baik. Hal ini di lihat dari presentasi kinerja yang dicapai dimana target kejadian terselesaikan dengan presentasi 100% yang dicapai, namun hanya 84% yang terselesaikan, 16% Kejadian-kejadian yang belum terselesaikan. Dalam melaksanakan tugasnya tentu ada hal penunjang yang akan membuat tugas tersebut berjalan dengan lancar ialah pelatihan kerja.

fenomena yang terjadi di Sunrise Mall Kota Mojokerto dikarenakan Pelatihan yang dilaksanakan hanya tiga sampai empat kali dalam satu tahun sedangkan pada tahun 2020 sampai dengan 2022 pelatihan di lakukan setiap bulan sehingga dalam pelaksanaan tugas yang diberikan belum terlaksana dengan baik dan maksimal. Security yang tidak pernah mengikuti pelatihan dan yang masih kurang

berpengalaman diberi tugas untuk terjun langsung ke lapangan akibatnya dalam penanganan dan penertiban masyarakat yang dilakukan masih kurang maksimal.

Salah satu program pelatihan kerja yang pernah diselenggarakan oleh security sunrise mall bagi pegawai berupa diklat bimtek kesamaptaaan dan peraturan baris-berbaris bagi anggota security sunrise mall, diklat tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan SDM personil Security dilapangan agar security mampu menyelesaikan tugas dan kewajiban dengan tidak terjadi penyimpangan ataupun hal-hal yang tidak diharapkan dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu pelaksanaan tugas dan fungsi ini tentu membutuhkan kompetensi pada diri security karena dengan kompetensi yang dimiliki diharapkan akan meningkatkan kinerja pelayanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum. Namun kenyataannya di lapangan yakni, kompetensi yang dimiliki oleh pegawai security sunrise mall masih di katakan minim karena dilihat dari kinerja pegawai dimana beberapa pegawai yang tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu, adanya pegawai yang tidak menjalin kerjasama dengan rekan kerja dan beberapa pegawai yang tidak mengikuti peraturan perusahaan seperti berpakaian tidak rapi, tidak berada di ruangan pada jam kerja dan beberapa aturan lain.

Selain Fenomena masalah penelitian ini di lakukan karena adanya Research gap antara penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil penelitian oleh Sitio (2022) dengan judul Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kemampuan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT.Supra Primatama Nusantara, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja dan kompetensi terhadap kinerja. Namun terdapat tidak



ada pengaruh tidak langsung pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan kemampuan kerja sebagai variable intervening. Hasil penelitian oleh Anggi Meidita (2019) dengan judul Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja sebagai variabel intervening hasil penelitian menunjukkan Pelatihan dan kompetensi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan mengenai kondisi pelatihan, kompetensi terhadap kinerja pegawai, dengan kepuasan maka penulis perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Security Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Sunrise Mall Kota Mojokerto.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja security di Sunrise Mall Kota Mojokerto?
2. Apakah terdapat pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja security di Sunrise Mall Kota Mojokerto?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja security di Sunrise Mall dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
4. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja security di Sunrise Mall dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelatihan terhadap kinerja Security Security di Sunrise Mall Kota Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi terhadap kinerja security Security di Sunrise Mall Kota Mojokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelatihan terhadap kinerja security di Sunrise Mall dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi terhadap kinerja security di Sunrise Mall dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga mengenai pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai wadah dalam menerapkan beberapa ilmu yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan dengan cara memecahkan masalah yang nyata melalui teori yang didapatkan, sehingga dapat menjadi kajian yang nantinya akan berguna bagi banyak pihak.

b. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan, tentang pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Pelatihan ini juga diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil sebuah kebijakan serta menjadi acuan perusahaan untuk bertindak dalam menjalankan perusahaannya.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai sumber referensi pengetahuan dalam rangka pengembangan penelitian selanjutnya. Terutama yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

d. Bagi Akademik

Sebagai bahan pembelajaran untuk menambah wawasan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia tentang pelatihan dan kompetensi.