BAB I
PENDAHALUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, industri makanan dan minuman telah mengalami perkembangan pesat. Awalnya, masyarakat Indonesia hanya mengenal minuman ringan seperti air mineral, teh, atau minuman kemasan. Namun, sekarang variasi minuman yang dapat diminum langsung atau disajikan langsung kepada konsumen semakin banyak. *Cafe* telah menjadi salah satu opsi untuk menawarkan minuman, menjadi tren di kalangan konsumen di kota-kota besar. *Cafe* menjadi tempat untuk bersantai, bersosialisasi, atau bahkan sebagai tempat pertemuan bisnis atau belajar.

Perubahan gaya hidup masyarakat telah memengaruhi pertumbuhan industri *cafe* dengan cepat, dengan pembukaan gerai baru mengikuti perkembangan gaya hidup yang semakin pesat. Salah satu tren dalam industri minuman adalah minuman *bubble drink*, yang menarik minat masyarakat dengan berbagai variasi. Kebutuhan masyarakat yang meningkat dan perubahan gaya hidup telah mendorong pertumbuhan industri minuman dengan cepat, terutama minuman berbahan dasar teh, yang sangat diminati di Indonesia.

Chatime adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri bubble drink, menawarkan berbagai minuman berbahan dasar teh untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Chatime merupakan usaha di bidang *food & beverages* yang berasal dari negara Taiwan yang didirikan oleh seorang pebisnis bernama Henry Wang Yao-Hui. Saat ini, Chatime merupakan *franchise* bertaraf internasional

dengan lebih dari 2500 outlet di 38 negara termasuk Indonesia. Outlet pertama Chatime berada di Alam Sutera pada tahun 2011.

Chatime telah berkembang dengan cepat menjadi 100 outlet pada bulan November 2014 di kota - kota besar di Indonesia termasuk Jabodetabek, Cikarang, Bandung, Semarang, Solo, Surabaya, Bali, Medan, Pontianak, Jambi, Palembang, Makasar, dan Manado. Di Jakarta Barat , Chatime memiliki 8 cabang toko, yaitu:

1. Chatime Tanjung Duren terdapat 7 karyawan
2. Chatime Slipi terdapat 5 karyawan
3. Chatime Binus terdapat 8 karyawan
4. Chatime Central Park terdapat 10 karyawan
5. Chatime Atealier Central Park terdapat 10 karyawan
6. Chatime *Greenville* terdapat 7 karyawan
7. Chatime Tomang terdapat 7 karyawan
8. Chatime Neo Soho terdapat 7 karyawan

Hal menarik dari Chatime adalah menjadi pelopor produk minuman bubble tea. Chatime menjual minuman yang umumnya berbahan dasar teh. Teh tersebut dikombinasikan dengan beragam topping seperti mutiara yang terbuat dari tapioka, pudding, jeli, dan lain-lain.

Namun terjadi permasalahan dimana pelatihan, pegambangan dan kompensasi yang diberikan perusahaan belum dirasa maksimal oleh karyawan. Sehingga kinerja yang diharapkan perusahaan belum dirasa memuaskan. Hingga kemudian perusahaan melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan dalam pelatihan, pengambangan dan kompensasi.

Kinerja atau dalam bahasa inggris disebut *job performance*, *actual performance* atau *level of performance*, yang diartikan sebagai tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada Chatime area Jakarta Barat, ditemukan sebuah fenomena. Persaingan bisnis makanan minuman yang semakin ketat, membuat perusahaan harus berupaya lebih untuk membuat perusahaan khususnya Chatime area Jakarta Barat tetap stabil bahkan mengalami peningkatan. Sebagai perusahaan berskala internasional, Chatime terus berupaya untukmeningkatkan kinerja karyawannya melalui berbagai tahapan diantaranya dengan memberikan pelatihan, pengembangan dan kompensasi kepada karyawan. Di Chatime area Jakarta Barat terhadap permasalahan dimana pelatihan, pegambangan dan kompensasi yang diberikan perusahaan belum dirasa maksimal oleh karyawan. Sehingga kinerja yang diharapkan perusahaan belum dirasa memuaskan. Hingga, perusahaan melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan dalam kinerja karyawan.

Menurut Wijaya & Fauji (2021), kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Kemudian Menurut Desfitriady & Pandini (2023), kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan standar kerja yang ada. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan bentuk kemampuan kerja yang melibatkan pikiran, tenaga dan mental dalam menyelesaikan suatu tugas. Kinerja karyawan bisa dilihat dari hasil pencapaian

perusahaan apakah dalam keadaan baik atau menurun. Baik tidaknya pencapaian perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja hasil kerja dan tindakan yang mencakup kemampuan karyawan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu, serta proses evaluasi seberapa baik mereka mengerjakan pekerjaan dibandingkan dengan standar kerja yang ada. Ini menunjukkan bahwa kinerja melibatkan kemampuan kerja yang melibatkan pikiran, tenaga, dan mental dalam menyelesaikan suatu tugas. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pencapaian perusahaan, sehingga baik atau tidaknya pencapaian perusahaan seringkali tergantung pada kinerja karyawannya.

Berdasarkan studi pendahuluan tentang kinerja. Berikut ini merupakan data pencapaian kinerja karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat yang terdiri atas skala pencapaian target dan penjualan. Data pada tabel ini menjadi sebuah gambaran tentang kinerja karyawan Chatime, terhitung mulai dari bulan Januari 2024 sampai dengan April 2024 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Sales Chatime Area Jakarta Barat

Month	Target (Rp)	Sales (Rp)	Achievement (%)
Maret 2024	2.709.800.000	1.942.516.270`	69,04%
April 2024	2.600.800.000	2.348.084.088	87,42%
Mei 2024	2.709.800.000	2.490.798.570	87,44%
Juni 2024	3.336.600.000	2.837.886.670	80,89%

Data Sales Chatime Area Jakarta Barat

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kinerja pada Chatime Area Jakarta Barat dalam periode bulan Maret 2024 sampai dengan Juni 2024, Kinerja karyawan tidak memenuhi target bulanan. Salah satu faktor terbesarnya adalah kinerja karyawan, namun faktor lainnya antara lain persaingan antar perusahaan makanan dan minuman serta menurunnya popularitas karena kalah saing dari bisnis kopi yang sedang tren saat ini, dapat berdampak besar bagi sebuah perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap hasil kerja.

Tabel 1. 2 Hasil pra survei kinerja karyawan

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	9	21	30
2	Saya mampu mengambil inisiatif dalam menyelesaikan masalah secara efektif dari sebuah pekerjaan.	7	23	30
3	Saya senantiasa menjalankan tugas yang sesuai dengan kualitas perusahaan yang diinginkan.	9	21	30
4	Saya senantiasa memahami tugas dalam pekerjaan yang diberikan.	11	20	30

Data Pra Survei Peneliti

Berdasarkan hasil Pra Survei dapat dlihat bahwa kinerja karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat, dalam keadaan tidak maksimal dan perlu diperbaiki. Terlihat pada faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu, masih banyak karyawan belum memahami tugas yang diberikan dalam pekerjaannya, serta masih banyak karyawan yang tidak tepat waktu dalam dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pada Chatime area Jakarta Barat, masih banyak karyawan belum memahami tugas yang diberikan dalam pekerjaannya, serta masih banyak karyawan yang tidak tepat waktu dalam dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dampak dari hal ini adalah karyawan tidak dapat menikmati pekerjaan, karena beban kerja yang tidak memiliki kesesuaian dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Permasalahan-permasalahan tersebut disinyalir dipengaruhi oleh beberapa hal yang terdapat dilapangan diantaranya terkait pelatihan, pengembangan karier dan kompensasi.

Menururt Rahmi Hermawat (2021) pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan yang dilaksanakan dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja atau karyawan oleh tenaga profesional. Tujuannya untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi kerja dalam bidang pekerjaan yang berguna untuk efektivitas dan produktifitas dalam suatu perusahaan. Dalam menghadapi tantangan dan mendukung karyawan harus melakukan pengembangan diri. Sedangkan, menurut (Surveiandini, 2021; Purnomo, 2021) pelatihan memiliki pengertian sebagai proses yang melibatkan sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pembelajaran sehingga mereka dapat menggunakan dalam pelajaran.

Untuk meningkatkan kinerja, dibutuhkan peningkatan kemampuan/ skill karyawan dalam bekerja. Dan untuk meningkatkan skill tersebut, dibutuhkan adanya pelatihan yang berkualitas untuk karyawan. Pelaksanaan pelatihaan yang kurang dirasa maksimal, selain dari faktor pelatihannya, juga bisa disebabkan oleh motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan yang rendah. Perusahaan harus dapat

memiliki cara dalam meningkatkan motivasi belajar karyawan, yaitu salah satunya adalah dengan lebih meningkatkan kesejahteraan untuk karyawan. Maka dari itu, perusahaan perlu memperhatihan pelatihan untuk karyawannya sehingga kemampuan kerja karyawan dapat ditingkatkan.

Pemberian program pelatihan dalam perusahaan adalah sangat penting karena akan menambah kemampuan dan keahlian karyawan di dalam menjalankan pekerjaan. Pelatihan sebagai wadah bagi karyawan mempelajari sikap, keahlian dan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan menurut Maryadi (2019). Dalam ilmu pengetahuan, pelatihan merupakan hubungan antar lini yaitu manajer, supervisor, staf dan seluruh karyawan yang berada dalam perusahaan. Sedangkan keahlian yaitu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. Menurut Supardi & Yusman (2021) pelatihan sendiri merupakan sarana dan upaya dalam meningkatkan kinerja para karyawan yang sebelumnya kurang baik, meminimalisir *human error* yang diakibatkan kurangnya pengetahuan, pendidikan dan kurangnya kepercayaan diri dari para pekerja.

Tabel 1. 3 Hasil pra survei pelatihan Chatime Area Jakarta Barat

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Pelatihan dipandu oleh instruktur yang sesuai.	10	20	30
2	Saya menguasai berbagai materi pelatihan yang dijelaskan dengan cepat.	10	20	30
3	Materi pelatihan yang disampaikan cukup jelas.	11	19	30

4	Saya sering mendapat pelatihan dari tempat saya bekerja.	8	22	30

Data Pra Survei Peneliti

Berdasarkan pra survei dapat dilihat bahwa kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya masih harus dilakukan pelatihan lagi. Karena masih terdapat karyawan yang belum menguasai berbagai materi pelatihan, karena materi yang dijelaskan terlalu cepat. Sehingga para peserta merasa kurang jelas dalam materi pelatihan. Hal ini dikarenakan kurangnya menerapkan pelatihan dalam kegiatan kerja sehari–hari.

Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk mengubah perilaku karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, yang memiliki kaitan dengan keahlian atau kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Pelatihan memiliki orientasi dalam membantu karyawan dalam mencapai keahlian serta kemampuan tertentu, yang bertujuan untuk memaksimalkan hasil kerja dalam pelaksanaan pekerjaan.

Selain memberikan pelatihan, pengembangan karier yang baik juga dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan. Manfaat pemberian pengembangan kepada karyawan, secara langsung dapat memberikan motivasi kepada karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Menurut Nawawi (2005) pengembangan karier adalah dorongan atau motivasi untuk maju dalam bekerja di lingkungan suatu perusahaan. Dengan adanya program pengembangan karier, dapat lebih meningkatkan dorongan atau motivasi kepada karyawan untuk lebih berprestasi dan memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan.

Faktor yang bisa diterapkan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan yaitu dengan pengembangan karier kepada karyawan. Pengembangan karier akan memacu motivasi karyawan untuk bersaing secara sehat dan meningkatkan kemampuannya, sehingga perusahaan dapat memberikan kenaikan jabatan pada karyawan terbaik. Berikut ini adalah hasil survei pra penelitian terkait pengembangan karier di Chatime Area Jakarta Barat, sebagai berikut.

Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Pengembangan Karier

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Adanya pengembangan karier berupa promosi yang di berikan perusahaan sudah baik dan benar.	11	19	30
2	Ketika saya rajin meningkatkan ilmu pengetahuan maka karier saya bisa meningkat.	10	20	30
3	Atasan saya senantiasa memberi perhatian khusus terhadap pengambangan karier.	9	21	30
4	Perusahaan senantiasa memberikan informasi berupa berbagai peluang promosi yang akan diberikan.	12	18	30

Data Pra Survei Peneliti

Berdasarkan Hasil Pra Survei dapat dilihat bahwa pengembangan karier yang terjadi yaitu, kurangnya perhatian khusus para atasan terhadap pengembangan karier karyawan. Sehingga karyawan yang sudah merasa pengetahuannya meningkat dan rajin tidak mendapatkan promosi jabatan yang dilakukan perusahaan.

Sehingga pengembangan kariernya kurang mendukung dan sangatlah

lamban pergerakannya untuk dapat naik jabatan meskipun karyawan tersebut sudah bekerja hampir 5 (lima) tahun, perusahaan lebih mementingkan mencari karyawan baru yang berpengalaman. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang nantinya bisa menurunkan produktivitas kerjanya.

Selain dari pada itu, kompensasi juga bisa berupa upah, insentif, tunjangan dan lain sebagainya yang dapat memberi keuntungan terhadap karyawan. Kompensasi juga merupakan kebutuhan setiap karyawan, karena merupakan imbalan yang diterima seorang karyawan atas tugasnya. Berikut ini merupakan survei pra penelitian terkait kompensasi di Chatime Area Jakarta Barat, sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei Kompensasi

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Perusahaan memberikan gaji kepada karyawan secara tepat waktu.	9	21	30
2	THR yang diberikan di hari raya oleh perusahaan dapat memenuhi kebutuhan karyawan.	15	15	30
3	Pihak perusahaan memberikan upah sesuai dengan jabatan.	9	21	30
4	Tingkat penghargaan yang diberikan perusahaan berupa bonus sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai.	12	18	30

Data Pra Survei Peneliti

Berdasarkan hasil Pra Survei dapat dilihat bahwa fenomena kompensasi yang terjadi pada Chatime Area Jakarta Barat adalah pihak perusahaan belum sesuai

dalam memberikan upah dengan jabatan. Selain itu tingkat penghargaan yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan prestasi kerja karyawan. Belum adanya jaminan hari tua dan asuransi kesehatan untuk karyawan. Dampak dari hal ini adalah terjadinya penurunan semangat kerja karyawan, kompensasi menjadi faktor penyemangat tersendiri bagi karyawan. Karena kompensasi menjadi hal yang sangat dibutuhkan karyawan, untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Werther dan Davis dalam (Priansa, 2017) menyatakan bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang diterima pegawai sebagai penukar atas kontribusi jasa mereka bagi perusahaan. Menurut Hamali (2016) mengemukakan bahwa, kompensasi dimaksudkan sebagai balas jasa (*reward*) perusahaan terhadap pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Sedangkan menurut Bangun (2012) kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan atas jasa yang mereka sumbangkan pada pekerjaannya. Mereka menyumbangkan apa yang menurut mereka berharga, baik tenaga maupun pengetahuan yang dimiliki.

Di Chatime area Jakarta Barat terhadap permasalahan dimana pelatihan, pegambangan dan kompensasi yang diberikan perusahaan belum dirasa maksimal oleh karyawan. Sehingga kinerja yang diharapkan perusahaan belum dirasa memuaskan. Hingga kemudian perusahaan melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan dalam pelatihan, pengambangan dan kompensasi.

Dari penejelasan di atas bahwa kinerja karyawan yang baik bisa di pengaruhi oleh pelatihan, pengembangan karier dan kompensasi. Hal tersebut membuat penelitian tentang pelatihan, pengembangan karier dan kompensasi dapat

meningkatkan kinerja karyawan menarik untuk diteliti. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk memilih judul **Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karier, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Chatime Area Jakarta Barat**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dirumuskan penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelatihan, Pengambangan Karier, dan Kompensasi secara langsung memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat?
2. Apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Jakarta Barat?
3. Apakah Pengambangan Karier berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat?
4. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan , pengembangan karier dan kompensasi secara simultan memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat.

b. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat.

c. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karier memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat.

d. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chatime Area Jakarta Barat.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka peneliti mempunyai kegunaan penelitian, yaitu:

a. Bagi Praktisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor yang dapat memberikan pengaruh kinerja karyawan diantaranya yaitu faktor pelatihan, faktor pengembangan dan faktor kompensasi, yang diharapkan dapat menjadi referensi dan pedoman bagi organisasi/ perusahaan dalam proses bisnisnya, sehingga kemudian dapat memecahkan permasalahan perusahaan di bidang SDM. Selain itu diharapkan jugaa bisa menjadi masukan dalam hal pemikiran, yang berguna dalam pembuatan keputusan.

b. Bagi Institusi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi atau literature untuk institusi dalam pengembangan penelitian selanjutnya yang memiliki tema bahasan yang sama dengan penelitian ini.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk menjadi contoh bentuk pengimplementasian sebuah teori tentang peningkatan kinerja yang dapat diterapkan dikehidupan nyata dan juga bisnis. Karena diharapkan penelitian ini memberikan gambaran kepada para peneliti tentang permasalahan SDM yang menjadi permasalahan perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA * YAYASAN ABDI KARYA *