

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bisnis pada era industri modern ini semakin terlihat perkembangannya. Hal tersebut dapat terlihat dari semakin bermunculannya perusahaan baik asing maupun lokal. Indonesia menjadi faktor terbesar bermunculannya perusahaan baru untuk berinvestasi di Indonesia, karena dianggap sangat menguntungkan. Sifat masyarakat Indonesia yang konsumtif menjadikan banyak perusahaan mengambilnya sebagai peluang untuk pengembangan bisnis mereka. Dengan jumlah penduduk yang sangat besar, berpeluang memberikan keuntungan besar bagi perusahaan.

Peluang tersebut tentu sangat menggiurkan bagi siapa saja pelaku usaha. Termasuk perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Bisnis kuliner makanan dan minuman menjadi salah satu sektor yang cukup banyak diminati. Walaupun demikian dikutip dari lama tempo, pertumbuhan industri makanan dan minuman hanya berkisar 1-2% per tahun. Walau demikian, menurut data kementerian perindustrian yang dikutip pada laman warta ekonomi, bisnis makanan dan minuman terus mengalami kenaikan secara signifikan bahkan diprediksi tumbuh sebesar 30%.

Salahsatu perusahaan yang menangkap peluang besarnya pasar di Indonesia khususnya dalam bidang makanan dan minuman adalah PT. Foods Beverages yang kini menjadi salah satu master dalam bidang *franchisee* di Indonesia dengan produknya yaitu Chatime.

Chatime pertama kali berdiri pada tahun 2003 di Negara Taiwan. Sedangkan Chatime pertama kali masuk ke Indonesia sejak Februari 2011 dan lokasi pertamanya adalah di Alam Sutera. Chatime pertama kali dioperasikan di Indonesia oleh Grup Kawan Lama Sejahtera dengan mendirikan sebuah PT. Food Beverage Indonesia yang berperan sebagai adik perusahaan/*sister company* dari *Ace Hardware* dan *Toys Kingdom*.

Saat ini Chatime telah memiliki 1002 Cabang di 26 negara seluruh dunia. Dimulai sejak 2006 Chatime berhasil membuka cabang di luar Negara Taiwan, yaitu di California Amerika Serikat pada tahun 2006 silam. Konsep Chatime adalah menjadi produk yang memiliki cita rasa yang digemari oleh semua kalangan diantaranya anak-anak, remaja, dan dewasa, dengan motto produk “*Good tea good time*”.

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 Tangerang, Chatime memiliki beberapa cabang salah satunya di Bintaro. Terdapat 5 *Store* dalam Chatime Area Bintaro, yaitu:

1. Chatime Living Plaza Bintaro terdapat 14 karyawan
2. Chatime Bintaro Sektor 7 terdapat 11 karyawan
3. Chatime Bintaro Plaza terdapat 12 karyawan
4. Chatime CBD Bintaro terdapat 10 karyawan
5. Chatime Bintaro Exchange terdapat 13 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.

Chatime saat ini bisa ditemui di Mall - Mall atau supermarket di kota-kota besar di Indonesia. Karena menjadi pelopor, banyak produk Chatime yang menjadi inspirasi bagi produk lokal dan menjadi peluang usaha bagi pelaku UMKM khususnya bisnis minuman menggunakan bubble.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada PT. Food Beverages Indonesia melalui Chatime Area Bintaro, ditemukan sebuah fenomena. Persaingan bisnis makanan minuman yang semakin ketat, membuat perusahaan harus berupaya lebih untuk membuat perusahaan khususnya Chatime tetap stabil bahkan mengalami peningkatan. Sebagai perusahaan berskala internasional, Chatime terus berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya melalui berbagai tahapan diantaranya dengan memberikan pelatihan, pengembangan dan kompensasi kepada karyawan.

Namun terjadi permasalahan dimana pelatihan, pengembangan 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, pengembangan 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. Donni Juni Priansa (2018:269) mengemukakan bahwa kinerja adalah perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

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 studi pendahuluan tentang kinerja. Berikut ini merupakan data pencapaian kinerja karyawan pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro) yang terdiri atas skala pencapaian target dan penjualan. Data pada table 1.1 ini menjadi sebuah gambaran tentang kinerja karyawan Chatime, terhitung mulai dari bulan September 2020 sampai dengan Januari 2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Sales PT. Food Beverages Indonesia
(Chatime Area Bintaro)

Month	Target (Rp)	Sales (Rp)	Achievement (%)
September 2020	2,050,000,000	1,340,684,213	65,4%
Oktober 2020	2,125,000,000	1,355,750,261	63,8%
November 2020	2,100,000,000	1,167,599,683	55,6%
Desember 2020	2,350,000,000	1,229,049,016	52,3%
Januari 2021	1,250,000,000	948,748,602	75,9%
Februari 2021	1,200,000,000	799,240,621	66,6%

Sumber: Laporan Bulanan Chatime Area Bintaro

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kinerja pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro) selama 6 bulan terakhir. Yaitu bulan September 2020 sampai dengan Februari 2021, kinerja karyawannya tidaklah mencapai target, yang sudah ditentukan setiap bulannya. Banyak faktor yang membuat pencapaian penjualan tidak sesuai dengan target. Salah satu yang terbesar adalah dari faktor kinerja karyawan. Adapun faktor lain di luar itu seperti adanya pandemi covid, yang cukup berdampak pada perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memberikan dampak kepada hasil kerja.

Untuk membuktikan bahwa kinerja karyawan memberikan dampak kepada hasil kerja. Peneliti melakukan survey pra penelitian kepada karyawan PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro). Survey pra penelitian ini dilakukan dengan cara menanyakan kepada karyawan, tentang kinerja mereka selama kurun waktu tertentu, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan
PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Saya memperoleh beban kerja yang sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.	9	21	30
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	7	23	30
3	Saya mampu mengambil inisiatif dalam menyelesaikan masalah secara efektif dari sebuah pekerjaan	18	12	30
4	Saya senantiasa menjalankan tugas yang sesuai dengan kualitas perusahaan yang diinginkan	15	15	30
5	Saya senantiasa memahami tugas dalam pekerjaan yang diberikan	8	22	30

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro), dalam keadaan kurang 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 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.

Banyak ahli yang berpendapat tentang pengertian pelatihan yang memberikan gambaran dan pemahaman. Sebagaimana yang dikemukakan Chan dalam Donni Juni Priansa (2018:175), pelatihan merupakan pembelajaran yang disediakan dalam rangka meningkatkan kinerja terkait dengan pekerjaan saat ini.

Menurut Sedarmayanti (2017:188), pelatihan adalah proses membantu pegawai memperoleh efektivitas dalam pekerjaan sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan, fikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap.

Menurut Mangkunegara (2017:44) dalam Jurnal Karyono dan Ahmad Gunawan, pelatihan merupakan suatu sistem pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-

managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Pengertian pengembangan sebagaimana dijelaskan oleh Andrew E.Sikula, yang dikutip dalam buku Sedarmayanti (2017:188), mengartikan pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang memanfaatkan prosedur sistematis dan terorganisir. Dimana personil manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

Adapun menurut Malayu SP Hasibuan, yang dikutip dalam buku Rahmi Widiyanti (2021:107), pengembangan merupakan suatu teknik, teoritis, dan konseptual karyawan, yang bergantung pada kebutuhan pekerjaan/ jabatannya melalui suatu proses pendidikan. Sebagian upaya dalam meningkatkan pelatihan, etika dan pengetahuan.

Menurut Hardjana, dikutip dalam buku Sri Kartika Sari (2019: 61), pengembangan adalah kegiatan belajar yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu untuk meningkatkan potensi peningkatan kinerja.

Sedangkan menurut Hariandja yang dikutip dalam buku Kadarisman (2018:31), kompensasi merupakan keseluruhan balas jasa yang diterima oleh pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya, yang dapat berupa upah, insentif, gaji, tunjangan hari raya, uang makan, bonus, uang cuti dan lain sebagainya.

PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro) membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja tinggi, untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan. Salah satu faktornya adalah pelatihan, karena kinerja karyawan yang

baik dan maksimal ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugasnya secara baik dan benar.

Untuk meningkatkan kinerja, dibutuhkan peningkatan kemampuan/ *skill* karyawan dalam bekerja. Dan untuk meningkatkan *skill* tersebut, dibutuhkan adanya pelatihan yang berkualitas untuk karyawan. Pelaksanaan pelatihan 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 memperhatikan pelatihan untuk karyawannya sehingga kemampuan kerja karyawan dapat ditingkatkan. Berikut ini adalah kondisi awal pelatihan pra penelitian karyawan yang telah dilakukan wawancara, dengan memberikan beberapa pertanyaan pilihan. Sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Pelatihan
PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Pelatihan dipandu oleh instruktur yang sesuai.	16	14	30
2	Saya menguasai berbagai materi pelatihan yang dijelaskan dengan cepat	7	23	30
3	Materi pelatihan yang disampaikan cukup jelas	6	24	30
4	Saya sering mendapat pelatihan dari tempat saya bekerja	9	21	30
5	Dengan diberikan pelatihan para peserta dapat pengalaman yang bagus	20	10	30

Berdasarkan tabel 1.3 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.

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 survey pra penelitian terkait pengembangan karier di PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro), sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey Pengembangan Karier
PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Adanya pengembangan karier berupa promosi yang di berikan perusahaan sudah baik dan benar	7	23	30
2	Ketika saya rajin meningkatkan ilmu pengetahuan maka karier saya bisa meningkat	10	20	30
3	Atasan saya senantiasa memberi perhatian yang khusus terhadap pengembangan karier saya dan juga karyawan lain	9	21	30
4	Perusahaan senantiasa memberikan informasi berupa berbagai peluang promosi yang akan diberikan	17	13	30
5	Pendidikan yang saya telah peroleh dapat mengembangkan karier saya	21	9	30

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa fenomena 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.

Faktor terakhir yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi. Menurut Hariandja dalam buku Dr. M. Kadarisman 2018:31 kompensasi merupakan hasil dari keseluruhan kinerja yang dibayar dan diterima oleh pegawai sebagai hasil dari pelaksanaan pekerjaan di perusahaan, dalam bentuk kompensasi berupa uang atau bonus dan lainnya.

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 survey pra penelitian terkait kompensasi di PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro), sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Pra Survey Kompensasi
PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Sampel
		Ya	Tidak	
1	Perusahaan memberikan gaji kepada saya secara tepat waktu	17	13	30
2	THR yang diberikan di hari raya oleh perusahaan dapat memenuhi kebutuhan saya	24	6	30
3	Pihak perusahaan memberikan upah sesuai dengan jabatan	10	20	30
4	Tingkat penghargaan yang diberikan perusahaan berupa intensif dan bonus sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai	9	21	30
5	Pihak perusahaan memberikan jaminan hari tua dan asuransi kesehatan	11	19	30

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa fenomena kompensasi yang terjadi pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro) 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.

Berikut disajikan beberapa pemaparan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai *Reserch Gap*.

Penelitian yang dilakukan Johansyah (2020) menyatakan bahwa pelatihan dapat berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan penelitian yang dilakukan Muhammad Dedi Syahputra dan Hasrudi Tanjung (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan tidak memberikan berpengaruh terhadap kinerja.

Selanjutnya penelitian dilakukan Ramli dan Yudhistira (2018) menyatakan bahwa pengembangan karier memberikan pengaruh terhadap kinerja, sedangkan penelitian Debrike Shiska Mudeng (2017) menyatakan bahwa pengembangan karier tidak memberikan berpengaruh terhadap kinerja.

Penelitian dilakukan Mutholib (2019) menyatakan kompensasi memberikan pengaruh terhadap kinerja para karyawan, sedangkan penelitian Pioh dan Tawas (2016) menyatakan bahwa kompensasi tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat kesamaan bahwa kinerja karyawan yang baik, bisa dipengaruhi oleh pelatihan, pengembangan karier dan kompensasi. Hal tersebut membuat penelitian tentang pelatihan, pengembangan karier dan kompensasi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, menarik untuk diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk memilih judul: **Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karier dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro).**

B. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pelatihan (X_1), Pengembangan Karier (X_2) dan Kompensasi (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)?
2. Apakah Pelatihan (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)?
3. Apakah Pengembangan Karier (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)?
4. Apakah Kompensasi (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro)?

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 (X_1), pengembangan karier (X_2) dan kompensasi (X_3) secara simultan memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro).
- b. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan (X_1) memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro).
- c. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karier (X_2) memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro).
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi (X_3) memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Food Beverages Indonesia (Chatime Area Bintaro).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini terbagi menjadi kegunaan bagi praktisi, institusi dan peneliti sebagai berikut:

a. Bagi Praktisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor yang dapat memberikan pengaruh kinerja karyawan diantaranya yaitu faktor pelatihan, faktor pengembangan karier 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 juga 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 di kehidupan 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.

