

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberikan sumbangan terhadap usaha mencapai tujuan suatu organisasi perusahaan. Sumber daya manusia juga termasuk salah satu unsur dalam suatu perusahaan dan memiliki peran penting dalam kegiatan organisasi perusahaan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi perusahaan memegang suatu peranan yang penting. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan output yang optimal. Sumber daya lainnya tidak dapat memberikan manfaat jika tidak dikelola oleh sumber daya manusia, karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu pilar penyangga utama instansi untuk menggerakkan roda suatu organisasi dalam usaha mewujudkan misi dan visi organisasi atau instansi.

Pada era industri 4.0 saat ini, suatu perusahaan sangat memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas karena maju mundurnya suatu organisasi perusahaan bergantung pada kualitas SDM atau pegawai yang dimiliki perusahaan tersebut. Perusahaan diuntut untuk menciptakan SDM yang mampu bersaing dan juga mampu mengikuti perkembangan pada era industry 4.0 ini. Karena dengan semakin baik kualitas SDM dalam perusahaan maka akan semakin tinggi daya saing perusahaan tersebut terhadap perusahaan lainnya.

Apabila perusahaan mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkompetensi dan kemampuan yang baik, maka ini akan menguntungkan bagi perkembangan dan kemajuan hidup perusahaan (Putri, 2019). Maka dari itu, suatu organisasi perusahaan diharuskan mengembangkan SDM agar dapat mendorong kemajuan organisasi perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Peranan sumber daya manusia pada suatu menjadi semakin penting bila dikaitkan dengan perkembangan global yang penuh dengan persaingan kompetitif diantara organisasi ataupun perusahaan. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan yaitu dengan memberdayakan dan mengembangkan seluruh potensi SDM yang dimilikinya itu secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut, maka suatu organisasi perlu meningkatkan perhatiannya terhadap kualitas karyawannya, baik perhatian dari segi kualitas pengetahuan dan keterampilan, karir maupun tingkat kesejahteraannya, sehingga dapat meningkatkan prestasi dan motivasi pegawai untuk memeberikan seluruh kemampuannya dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut, ada sejumlah hal mempengaruhi kinerja karyawan. Diantaranya adalah pelatihan kerja, budaya kaizen dan pengembangan karier. Jika karyawan yang diberi tugas dan tanggung jawab mempunyai kedisiplinan, skill, dan motivasi tentunya akan menyumbangkan kinerja yang tinggi.

Sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya, Karena akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh,

mengembangkan, mempertahankan, dan mengelola sumber daya manusia yang berkualitas yang sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kerja untuk para karyawan dalam meningkatkan kualitas SDM. Pelatihan kerja itu sendiri adalah merupakan keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.

Selain pelatihan kerja yang di butuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan, sebuah perusahaan juga harus dapat menerapkan budaya kedisiplinan yang mana hal ini dapat membuat proses perjalanan suatu perusahaan dapat tertata dan sesuai. Salah satu budaya yang dapat di terapkan yaitu budaya *kaizen*. Istilah *kaizen* atau *Just in Time* ini kerap kali digunakan sebagai salah satu strategi perbaikan dalam manajemen kualitas dan alternatif manajemen yang selama ini didominasi oleh negara barat dan Amerika, namun dalam perkembangannya sistem manajemen ini mendapat perhatian para analis manajemen setelah melihat perkembangan yang pesat ekonomi Jepang yang kerap kali merepotkan hegemoni Amerika dalam percaturan ekonomi global. *Kaizen* bukan jalan pintas melainkan proses yang berjalan secara terus menerus untuk menciptakan hasil yang diinginkan.

Kata *Kaizen* (baca: *kai-seng*), secara harafiah *Kai* = merubah dan *Zen* = lebih baik. Secara sederhana pengertian *kaizen* adalah usaha perbaikan berkelanjutan untuk menjadi lebih baik dari kondisi sekarang. Ada juga orang yang

menyebutnya dengan istilah *Kaizen Teian* yang artinya: "*Kaizen*" berarti "perbaikan terus-menerus", sementara "teian" artinya "sistem". Jadi, *Kaizen Teian* artinya adalah suatu sistem perusahaan yang komprehensif yang dilakukan dalam rangka perbaikan terus menerus untuk mencapai kondisi yang lebih baik dari hari ini, sehingga bisa membawa napas baru dalam setiap perusahaan/organisasi. Dengan adanya budaya disiplin yang berkelanjutan seperti budaya *kaizen* ini maka dapat membuat karyawan lebih disiplin dan terstruktur dalam menjalankan roda perusahaan.

Selain budaya pembiasaan yang positif, perusahaan juga penting dalam memperhatikan tingkat pengembangan karir yang dapat menunjang kinerja karyawan ke arah yang lebih baik. Pengembangan karir itu sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan kepegawaian guna membantu para pegawai merencanakan karir masa depan di tempat mereka bekerja. Sehingga pegawai yang bersangkutan dan juga pihak perusahaan bisa mengembangkan diri secara optimal. Menurut Akhmal et al. (2018) Pengembangan karir adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi pada jalur karir yang telah ditetapkan dalam organisasi pada yang bersangkutan. Pada umumnya peluang pengembangan karir merupakan salah satu faktor yang menentukan bertahan atau tidaknya seorang karyawan dalam bekerja. Tidak terkecuali pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Untuk mendapatkan kinerja SDM yang baik maka kepuasan SDM juga menjadi perhitungan.

Penelitian ini akan dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Kota Malang yang mana merupakan suatu perusahaan milik pemerintah daerah. Melalui PDAM ini pemerintah berharap mampu memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat dalam suatu daerah. PDAM memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum. PDAM mempunyai motto pelayanan terbaik merupakan kebanggaan kami, untuk mewujudkan misi yang ada maka (PDAM) Kota Malang harus meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Seperti yang kita ketahui bersama bahwa kinerja PDAM selalu bersinggungan langsung dengan konsumen, disinilah diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni dan profesional di bidangnya.

PDAM Kota Malang memiliki karyawan yang tidak sedikit yaitu berjumlah 336 karyawan tetap dan pelanggan sebanyak 168.292 pelanggan, sehingga kinerja karyawan di PDAM Kota Malang cukup penting untuk di teliti karena untuk mengetahui apa yang di harapkan oleh masyarakat atas kualitas jasa yang di terima masyarakat. Baik buruknya kualitas jasa dapat di lihat dari kinerjanya dan hal ini tergantung pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan masyarakat. Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang terus meningkatkan kompetensi pegawai untuk memberikan pelayanan prima pelanggan dan masyarakat Kota Malang dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai, baik *Public Training* maupun *In House Training* secara berkala. Seperti yang sudah di lakukan oleh PDAM Kota Malang antara lain (perumdatugutirta.co.id) :

1. *In house training* 28-29 Juni 2021. Direktur Teknik Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang, kegiatan *In House training* ini menjadi *media sharing knowledge* yang sangat berharga bagi pegawai Tugu Tirta.
2. Pelatihan membagikan pengetahuan demi kemajuan bersama perusahaanair minum se-Tanah Air. Giat *sharing knowledge* yang rutin dijalankan dengan perwakilan pegawai setiap cabang Perumda. Pematang siantar, Sumatera Utara,Senin (6/9/21).
3. Pelatihan dengan melibatkan pegawai dari lintas bagian. *In house Training NRW* Dasar bagi pegawai Angkatan ke-II digelar di Oproom 3 Kantor Pusat Perumda Tugu Tirta pada 17-18 Mei 2022.
4. Diklat Pelayanan Pelanggan yang diikuti pegawai Perumda Tugu Tirta di Hotel Same Malang, Sabtu (25/6/22).Untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di perusahaan.

Melalui beberapa program pelatihan yang di ikuti oleh pegawai PDAM Kota Malang di harapkan dapat meningkatkan SDM kopetensi Pegawai. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian ini diberi judul

“PENGARUH PELATIHAN KERJA, BUDAYA KAIZEN DAN PENGEMBANGAN KARIER TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PDAM KOTA MALANG”

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah deskripsi, pelatihan kerja, budaya *kaizen*, pengembangankarir dan kinerja karyawan PDAM kota Malang?
2. Bagaimanakah pengaruh pelatihan kerja, budaya *kaizen*, dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan PDAM kota Malang?

3. Manakah variabel yang mendominasi kinerja Karyawan PDAM kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat mendeskripsikan variabel pelatihan kerja, budaya kaizen, pengembangan karier terhadap kinerja karyawan PDAM kota Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja, budaya kaizen, dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan PDAM kota Malang.
3. Untuk mengetahui di antara variabel tersebut yang berpengaruh dominan terhadap kinerja Karyawan PDAM kota Malang.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap jika penelitian ini memiliki manfaat lain :

1. Kegunaan teoritis, diharapkan mengenai manajemen sumber daya manusia dapat memperkaya ilmu pengetahuan maupun untuk menambah informasi.
2. Kegunaan praktis, menggunakan metode pelatihan kerja, budaya kaizen dan pengembangan karir dalam menciptakan kinerja yang lebih baik dapat dijadikan sebagai pertimbangan oleh kepala perusahaan.