



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

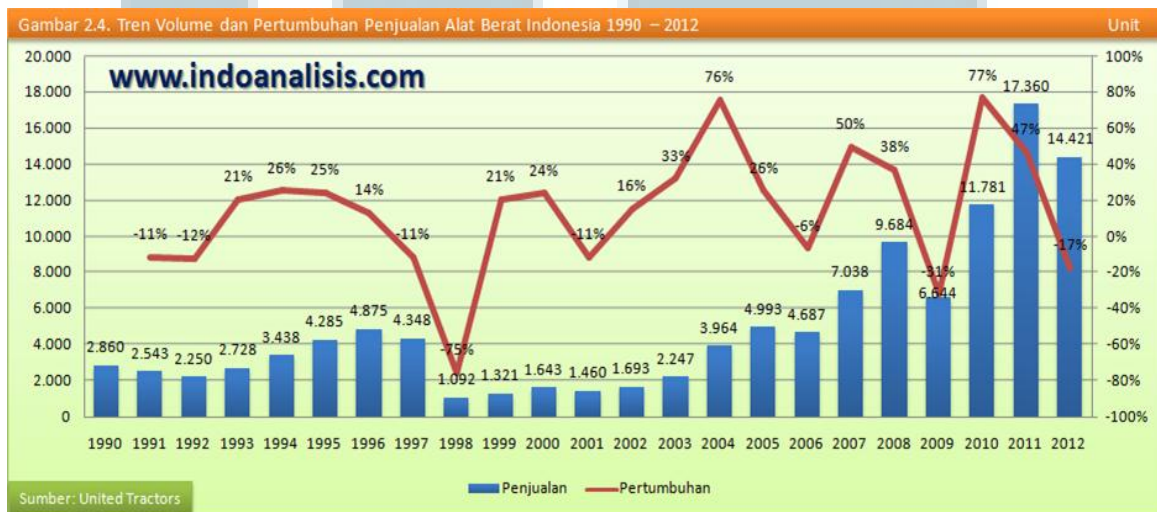
1.1. Latar Belakang Masalah

Alat berat atau *heavy equipment* adalah alat yang digunakan untuk melakukan pekerjaan yang sulit untuk dilakukan dengan tenaga manusia. Alat berat memiliki berbagai macam klasifikasi jika dilihat berdasarkan fungsinya, beberapa diantaranya adalah alat berat yang berfungsi untuk menggali dan memindahkan material (*excavator*, dan *loader*), berfungsi untuk mengangkat material (*forklift*, *crane* dan *pipelayer*), berfungsi untuk mengangkut material (*dump truck*), berfungsi untuk mengolah lahan (*dozer* dan *grader*), berfungsi untuk meratakan jalan (*compactor*), dan berfungsi untuk mengolah material (*mixer*). Selain yang telah disebutkan, terdapat juga alat yang berfungsi untuk menghasilkan energi listrik, yaitu *generator set* atau disingkat menjadi *genset*. *Genset* bukanlah sepenuhnya merupakan alat berat, namun fungsinya tidak terlepas dalam aktivitas yang dilakukan oleh alat berat sehingga keduanya memiliki keterkaitan satu sama lain.

(Sumber: <http://cvarthakusumateknik.wordpress.com/category/definisi-alat-berat-dan-generator/> dan <http://wibiparts.com/alat-berat-dan-fungsinya/>).

Alat berat memiliki peran yang sangat besar dalam kegiatan industri dunia, termasuk di Indonesia. Industri yang umumnya memiliki skala besar seperti pertambangan, properti, dan infrastruktur sangat bergantung pada penggunaan alat berat karena penggunaan tenaga manusia dan alat tradisional dalam aktivitas industri tersebut sangatlah tidak efektif.

Sejak tahun 1990 hingga 2012, penjualan alat berat di Indonesia memiliki tren yang terus naik. Penurunan penjualan yang signifikan hanya terjadi sebanyak tiga kali, yaitu pada tahun 1998, 2009, dan 2012.



Sumber: <http://indoanalysis.co.id/product/studi-kinerja-industri-alat-berat/>

Gambar 1.1 Tren Volume dan pertumbuhan Penjualan Alat Berat Indonesia 1990 – 2012

Penurunan pada tahun 1998 dan 2009 terjadi karena krisis ekonomi yang berimbas pada turunnya penjualan alat berat di Indonesia. Penurunan pada tahun 2012 terjadi karena krisis global dan perlambatan ekonomi

terutama di negara–negara yang menjadi tujuan ekspor bahan tambang Indonesia sehingga menyebabkan penjualan bahan tambang terutama batu bara mengalami penurunan yang signifikan (<http://market.bisnis.com/read/20120807/190/90012/kinerja-emiten-sektor-tambang-merosot-karena-harga-anjlok>). Industri pertambangan sangat bergantung pada pemanfaatan alat berat, akibatnya, penurunan kinerja industri pertambangan berdampak langsung pada kinerja penjualan alat berat. Kinerja alat berat masih belum mengalami kenaikan hingga 2014, terbukti dengan jumlah penjualan yang diperkirakan oleh Himpunan Alat Berat Indonesia (Hinabi) hanya sebesar 5000 unit (<http://industri.kontan.co.id/news/tambang-lesu-penjualan-alat-berat-merana>). Angka penjualan ini lebih rendah 36% dari realisasi penjualan tahun 2013, yaitu sebanyak 6000 unit.

Meskipun angka penjualan dalam tiga tahun terakhir kurang meyakinkan, namun para pelaku usaha alat berat tetap optimis terhadap kinerja alat berat untuk tahun mendatang. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan sektor infrastruktur sehingga diproyeksikan membutuhkan banyak alat berat, melebihi sektor pertambangan yang dalam beberapa tahun terakhir selalu memiliki kontribusi tertinggi dalam total penjualan alat berat. Menurut Kementerian Pekerjaan Umum, pada tahun 2013 Indonesia kekurangan alat berat pada sektor konstruksi sebanyak 30%. (<http://www.beritasatu.com/ekonomi/141691-indonesia-kekurangan-30-pasokan-alat-berat.html>). Selain itu, Pemerintahan baru juga menjanjikan

pembangunan yang menyeluruh di Indonesia, sehingga turut membuka peluang para pelaku usaha alat berat untuk meningkatkan penjualan.

Berdasarkan hasil *in-depth interview* penulis dengan Manajer *Training Center and HSE* PT Altrak 1978, perusahaan yang bergerak dalam bidang alat berat umumnya tidak hanya menyediakan unit dari alat berat saja, namun juga menyediakan produk purnajual yang melengkapi unit, seperti *spare parts*, dan jasa untuk melakukan *maintenance* terhadap suatu unit alat berat (*service*). Kedua produk ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada konsumen alat berat, karena hubungan dengan konsumen tidak berhenti saat suatu unit alat berat terjual. Alat berat membutuhkan proses *service* dan penggantian *spare parts* tertentu untuk memastikan alat tersebut bisa bekerja dengan optimal dalam jangka panjang. Dalam proses *service*, tidak semua karyawan perusahaan memiliki keahlian yang mencukupi untuk melakukan pemeriksaan dan perbaikan. Karyawan memerlukan *training* terlebih dahulu agar mendapatkan pengetahuan yang mencukupi tentang alat berat tertentu. Jika sudah mendapat pengetahuan, maka melakukan proses *service* akan menjadi lebih mudah dan cepat, dan kemungkinan terjadinya kesalahan akan menjadi lebih kecil, dengan begitu, konsumen akan menjadi lebih puas. Inilah alasan mengapa *training* penting untuk dilakukan perusahaan.

Training adalah tindakan untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan tertentu (Flippo, 1984 dalam Ghosh, 2011). Pemberian *training* akan meningkatkan kinerja dari karyawan, dan kemudian

akan meningkatkan daya saing perusahaan (Schraeder, 2009 dalam Ghosh, 2011). Hal ini dikarenakan *training* mempengaruhi produktivitas secara positif, yang kemudian menghasilkan tingkat kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sehingga meningkatkan nilai dari *brand* perusahaan (Choo dan Bowley, 2007 dalam Latif, 2012). Hampir semua karyawan menerima beberapa macam *training* dalam karir mereka, karyawan bergantung pada *training* untuk meningkatkan kemampuan mereka dan untuk mendapatkan kemampuan yang baru (Mathieu, Tannenbaum, dan Salas 1992, dalam Giangreco, 2009). Perusahaan menginvestasikan waktu dan uang dalam jumlah yang tidak sedikit untuk kegiatan *training*. Dalam penelitian bertemakan *Industry Report* yang dilakukan oleh majalah Training, total budget yang dikeluarkan perusahaan-perusahaan di United States untuk melakukan kegiatan *training*. mencapai 56 miliar dolar pada 2008 (Blanchard dan Thacker, 2010:327), dengan kata lain, *training* adalah kegiatan sumber daya manusia yang penting, sehingga membutuhkan pengawasan dan evaluasi yang bersifat sistematis (Rebora 2005, dan Owens 2006, dalam Giangreco, 2009).

Model evaluasi *training* yang banyak digunakan adalah *hierarchical four-level model of training evaluation* yang dikemukakan oleh Donald Kirkpatrick (Kirkpatrick, 1967 dalam Ghosh, 2011). Model ini menjelaskan bahwa untuk mengukur keefektifan *training*, terdapat empat (4) tahap yang harus dilalui. Tahap pertama adalah *reaction*, yaitu mengukur bagaimana reaksi peserta terhadap kegiatan *training*. Tahap kedua adalah *learning*, yaitu

mengukur seberapa peningkatan kompetensi peserta dari hasil *training*. Tahap ketiga adalah *Behavior*, yaitu mengukur seberapa besar perubahan perilaku peserta berdasarkan hasil *training*. Tahap keempat adalah *results*, yaitu mengukur keberhasilan *training* pada tingkat kinerja perusahaan, umumnya berdasarkan peningkatan jumlah produksi, kualitas produk, penghematan biaya, pengurangan kecelakaan kerja, dan peningkatan penjualan.

Seluruh tahap evaluasi penting untuk dilakukan agar mendapatkan hasil yang menyeluruh, namun tidak semua perusahaan melakukan evaluasi hingga tahap keempat. Evaluasi tahap pertama (*reaction*), adalah evaluasi untuk mengukur bagaimana tanggapan peserta terhadap kegiatan *training* yang didapatkan secara langsung setelah kegiatan *training* selesai, tanggapan tersebut dinamakan kepuasan pelatihan (*training satisfaction*). Evaluasi *reaction* adalah evaluasi yang paling sering digunakan, bahkan terkadang merupakan satu-satunya tahap evaluasi yang dilaksanakan pada beberapa perusahaan (Swanson dan Sleezer 1987, Arthur et.al., 2003, dalam Giangreco, 2009).

Training satisfaction dipengaruhi oleh tiga (3) faktor utama, yaitu *perceived trainer performance*, *perceived usefulness of the training*, dan *perceived efficiency of the training*. Faktor pertama, yaitu *perceived trainer performance*, adalah pengaruh yang diberikan oleh fasilitator (*trainer*) kepada para peserta *training* (*trainee*). *Perceived trainer performance* berpengaruh terhadap *training satisfaction* karena *trainer* memiliki kemampuan untuk meningkatkan motivasi *trainee*, menghilangkan rasa segan yang menghalangi

proses pembelajaran dalam kegiatan *training*, dan menghilangkan pandangan negatif yang dimiliki oleh para *trainee* terhadap kegiatan *training* (Ghosh, 2012). Faktor kedua, yaitu *perceived usefulness of the training* adalah pandangan oleh *trainee* mengenai seberapa besar materi *training* yang diterima akan berguna pada pekerjaan para *trainee* dan seberapa besar *training* akan berguna dalam karir para *trainee* di masa yang akan datang. Pandangan ini berpengaruh terhadap *training satisfaction*, karena jika para *trainee* menganggap suatu *training* penting, maka mereka cenderung lebih serius dalam mengikuti *training*, sehingga bisa menyerap materi dengan lebih baik, dan pada akhirnya akan merasa puas karena mendapatkan ilmu yang berguna. Faktor ketiga adalah *perceived efficiency of the training*, yaitu pandangan *trainee* mengenai kondisi fisik tempat pelaksanaan *training*, dan pengorganisasian kegiatan *training*. Kedua hal ini berkaitan dengan kenyamanan dan kemudahan *trainee* dalam menerima materi *training*, sehingga menjadi faktor yang penting dalam mengukur *training satisfaction*, karena *trainee* yang merasa nyaman akan cenderung merasa puas dan mudah untuk menerima materi *training* dengan baik (Giangreco, 2009).

PT. Altrak 1978 yang beralamat Jl. RSC Veteran 4 Bintaro, Pesanggrahan, Jakarta Selatan, ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang alat berat dan *generator set*, yaitu sebagai agen tunggal dan distributor. Berdiri sejak 12 Juni 1978, PT. Altrak 1978 memiliki filosofi “*your total partner*”, yang memiliki makna bahwa penjualan produk harus selalu didukung dengan ketersediaan pelayanan purnajual, seperti

kelengkapan *spareparts*, dan *service* produk oleh para teknisi yang terlatih sesuai standar kualifikasi perusahaan. PT. Altrak 1978 sangat menekankan pada proses *service*, sebab PT. Altrak menyadari bahwa untuk terus bertumbuh, perusahaan harus membangun relasi jangka panjang dengan konsumen. Pemberian *service* terhadap *customer* merupakan bukti pelaksanaan filosofi perusahaan dan penghargaan terhadap *customer*.

Untuk melaksanakan *service* dengan baik, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memadai dan sistem yang mendukung proses pengembangan sumber daya manusia tersebut. Dalam hal ini, PT. Altrak 1978 memiliki *Training Center*, yang memiliki fungsi utama menyediakan *training* kepada karyawan perusahaan, terutama para teknisi yang berhadapan langsung dengan *customer* dalam penyediaan *service* alat berat. Materi *Training* yang diberikan PT. Altrak 1978 berkaitan dengan pengetahuan teknis mengenai jenis – jenis produk alat berat. PT. Altrak 1978 memiliki berbagai macam jenis produk, dan juga menjadi agen tunggal produk dengan merek *Cummins*. Sebagai merupakan agen tunggal, PT. Altrak 1978 menaruh perhatian lebih pada *training* produk tersebut. Hal ini dilakukan karena penjualan produk *Cummins* memiliki kontribusi terbesar dalam total penjualan perusahaan, dan jumlah teknisi yang berada pada divisi produk *Cummins* adalah yang terbanyak di perusahaan. Salah satu jenis *training* yang terkait dengan produk *Cummins* adalah *Cummins Engine Qualification Training*. Kegiatan *training* ini tercatat langsung oleh sistem dari *Cummins* melalui server khusus yang hanya bisa diakses oleh manajer *training* dan para *trainer*

di PT. Altrak 1978. Hal-hal yang terdapat dalam sistem tersebut adalah tipe-tipe produk yang tersedia untuk dilaksanakan *training*, materi *training*, siapa saja teknisi yang sudah ataupun belum mendapatkan *training*, tanggal pelaksanaan *training*, evaluasi *training*, dan lulus atau tidaknya teknisi dalam mengikuti ujian setelah *training*.



Sumber: Data Internal Perusahaan

Gambar 1.2 Logo Produk Cummins

PT. Altrak 1978 melakukan evaluasi tahap pertama dalam proses *training*. Evaluasi ini dilakukan dengan metode kuesioner dengan pertanyaan mengenai materi *training*, *trainer*, fasilitas *training*, dan hal-hal yang perlu ditingkatkan dari *training* yang telah dilaksanakan. *Trainee* mengisi kuesioner tersebut setelah kegiatan *training* selesai. Hasil dari evaluasi yang dilakukan pada tahun 2014 menunjukkan cukup banyak hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Ada beberapa *trainee* yang memberikan *feedback* negatif tentang faktor yang menentukan *training satisfaction* secara umum, seperti kondisi

ruangan dan perlengkapannya, suasana dalam ruangan, kinerja *trainer*, pemberian materi, dan fasilitas penunjang *training* lainnya. Pemberian *feedback* ini dikhawatirkan terjadi karena para *trainee* merasa terdapat hal yang mengurangi *training satisfaction* yang mereka dapatkan saat dan setelah kegiatan *training* selesai. Jika tingkat *training satisfaction* rendah, kemungkinan terdapat suatu proses yang perlu diperbaiki dalam kegiatan *training*. Sebagai perusahaan yang terus berkembang, PT. Altrak 1978 tentu perlu memperhatikan tingkat *training satisfaction* dari kegiatan *training*, apalagi kegiatan *training* PT. Altrak 1978 memiliki sertifikasi langsung dari Cummins. Sertifikasi *training* hanya akan didapat oleh *trainee* yang telah lulus kualifikasi PT. Altrak 1978. Jika seorang karyawan yang belum mendapatkan sertifikasi melakukan *service* pada alat berat yang terkait, maka biaya *service* yang dikeluarkan oleh PT. Altrak 1978 tidak akan diganti oleh Cummins, karena karyawan dianggap belum memiliki kemampuan yang cukup untuk melakukan *service* pada mesin tersebut.

Menyadari pentingnya *training satisfaction* dalam *engine qualification training* yang dilaksanakan oleh PT. Altrak 1978, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Perceived Trainer Performance*, *Perceived Usefulness of Training*, dan *Perceived Efficiency of Training* terhadap *Training Satisfaction*: Telaah pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978.

1.2. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Trainer Performance* berpengaruh positif terhadap *training satisfaction* pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978 ?
2. Apakah *Perceived Usefulness of Training* berpengaruh positif terhadap *training satisfaction* pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978 ?
3. Apakah *Perceived Efficiency of Training* berpengaruh positif terhadap *training satisfaction* pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978 ?

1.3. **Batasan Masalah**

Untuk membuat penelitian lebih fokus, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Altrak 1978 yang telah mengikuti *Training Cummins Engine Qualification* pada September 2014 hingga Mei 2015.
2. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini berjumlah 51 orang dari seluruh karyawan yang mengikuti *Training Cummins Engine*

Qualification pada September 2014 hingga Mei 2015 dengan total *batch training* sebanyak 28.

3. Variabel – variabel yang diteliti adalah *Training Satisfaction*, *Perceived Trainer Performance*, *Perceived Usefulness of Training*, dan *Perceived Efficiency of Training*.
4. Alat yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS versi 20.

1.4. **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Trainer Performance* terhadap *Training Satisfaction* pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness of Training* terhadap *Training Satisfaction* pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Efficiency of Training* terhadap *Training Satisfaction* pada *Training Cummins Engine Qualification* di PT. Altrak 1978.

1.5. **Manfaat Penelitian**

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia, terutama yang

berkaitan dengan *training satisfaction*, *perceived trainer performance*, *perceived usefulness of training* dan *perceived efficiency of training*.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai perwujudan hasil perkuliahan penulis dan menambah wawasan penulis dalam bidang sumber daya manusia terutama di bagian *training*.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini semoga bisa menjadi salah satu referensi bagi peneliti lain untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk kegiatan perusahaan di masa depan yang berkaitan dengan bidang *training* sumber daya manusia.

4. Bagi Universitas

Penelitian ini semoga dapat membantu serta menjadi salah satu referensi untuk penelitian yang dilakukan mahasiswa/i Universitas Multimedia Nusantara di masa yang akan datang.

1.6. Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

1.6.1. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan terdiri dari :

a. Sumber Data Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2010:180), data yang bisa dijadikan sumber penelitian terdiri dari dua bagian yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti sebagai “tangan pertama”. Data yang didapatkan adalah data yang terdiri dari berbagai variabel yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Beberapa cara untuk mendapat data primer adalah dengan melakukan *in-depth interview*, dan membagikan kuesioner.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan oleh pihak lain selain peneliti. Data sekunder bisa bersifat internal maupun eksternal terhadap suatu organisasi. Peneliti hanya mengakses data yang telah didapat dari sumber – sumber yang telah dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

b. Teknik Pengumpulan Data

a. *In-depth Interview*

In-depth interview adalah *interview* dengan menggunakan pertanyaan yang terbuka, dengan tujuan untuk mengetahui lebih lanjut informasi yang mendukung topik penelitian.

b. Kuesioner

Menurut Sekaran dan Bougie (2010:197), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti untuk dijawab oleh responden.

c. Studi Literatur

Menurut Sekaran dan Bougie (2013:37), studi literatur adalah proses identifikasi topik – topik yang berkaitan dengan penelitian berdasarkan data sekunder dari sumber yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Tujuan studi literatur adalah untuk membantu peneliti untuk mendapatkan pernyataan terkait problem yang kuat, dan membangun pengetahuan dasar terkait penelitian berdasarkan pengembangan orang lain.

1.6.2. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari lima bagian yaitu :

a. Bab I (Pendahuluan)

Dalam bab 1 (pendahuluan) terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian. Bagian latar belakang masalah secara umum membahas gambaran umum mengenai industri alat berat di Indonesia, pentingnya *training* karyawan bagi perusahaan alat berat, pengertian tentang *training satisfaction*, dan faktor – faktor yang mempengaruhi *training satisfaction*. Selain itu,

terdapat juga sedikit penjelasan tentang perusahaan yang menjadi objek penelitian dan masalah – masalah yang dihadapi oleh perusahaan tersebut.

b. Bab II (Landasan Teori)

Dalam bab 2 (landasan teori) terdapat teori – teori yang didapatkan dari sumber ilmiah untuk dijadikan dasar oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Teori – teori yang digunakan mencakup pengertian tentang manajemen, manajemen sumber daya manusia, *training and development*, proses *training*, komponen *training*, metode *training*, evaluasi *training*, dan *training satisfaction*. Selain itu, terdapat juga hasil dari penelitian sebelumnya dan model penelitian terkait dengan penelitian yang dilakukan.

c. Bab III (Metodologi Penelitian)

Dalam bab 3 (metodologi penelitian) terdapat gambaran objek penelitian (PT. Altrak 1978), desain penelitian, ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

d. Bab IV (Analisis dan Pembahasan)

Dalam bab 4 (analisis dan pembahasan) terdapat hasil penelitian dan deskripsi hasil penelitian yang didapatkan melalui analisis data.

e. Bab V (Simpulan dan Saran)

Dalam bab 5 (simpulan dan saran) terdapat jawaban dan kesimpulan dari rumusan masalah yang telah ditetapkan di bab pendahuluan. Bab 5

ditutup dengan saran yang berguna untuk pihak – pihak lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

