

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi seperti saat ini, sumber daya manusia merupakan faktor internal yang begitu penting dan bahkan tidak mungkin untuk dipisahkan dari suatu organisasi baik institusi ataupun perusahaan dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan yang ingin dicapai organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas karyawannya di dalam organisasi.

Era bisnis yang terus berubah, pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi hal penting bagi pertumbuhan perusahaan. Perubahan teknologi yang cepat mengharuskan karyawan memiliki pemahaman yang mendalam tentang perkembangan terkini agar dapat mengoptimalkan teknologi dalam operasi sehari-hari. Di tengah persaingan global yang semakin ketat, karyawan yang terlatih dalam aspek budaya dan keterampilan internasional menjadi aset berharga bagi perusahaan. Investasi dalam pelatihan juga membuka jalan bagi inovasi, memungkinkan karyawan untuk berpikir kreatif dalam menyelesaikan masalah dan menciptakan solusi baru.

Pelatihan dan pengembangan merupakan dua hal penting dalam berbicara sumber daya manusia di suatu instansi, perusahaan, atau organisasi seiring dengan pertumbuhan zaman. Jika suatu perusahaan tidak melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap sumber daya manusianya maka perusahaan tersebut tidak dapat berkembang, karyawan tidak dapat meningkatkan kemampuannya dan tidak akan adanya produktivitas kerja karyawan. Maka dengan hal itu perlu adanya

program pelatihan dan pengembangan karyawan yang dapat membantu perusahaan dalam menjaga produktivitas, meningkatkan efisiensi, dan mempertahankan karyawan yang berpotensi tinggi.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan proses penting dalam mengembangkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, juga perilaku karyawan dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya yaitu untuk meningkatkan kinerja karyawan, memperluas pengetahuan mereka, serta membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pelatihan dan Pengembangan sumber daya manusia dapat mencakup berbagai metode, seperti pelatihan formal, pengembangan karir, pembelajaran online, pelatihan praktis, dan *mentoring*. Ini membantu organisasi mempertahankan talenta, meningkatkan produktivitas, dan mempromosikan pertumbuhan berkelanjutan.

Menurut Nugroho (2019:1) Program pelatihan dan pengembangan di perusahaan bukan hanya dianggap sebagai kewajiban, tetapi seharusnya dianggap sebagai suatu keharusan setiap organisasi untuk mempersiapkan SDM yang berkualitas dan kompeten. Para profesional sumber daya manusia dalam organisasi atau orang yang berkepentingan dengan sumber daya manusia harus segera menangani masalah ini yang sangat serius saat ini.

PT Sari Melati Kencana Tbk adalah anak perusahaan dari PT Sriboga Raturaya, pemilik franchise Yum International yang memegang *brand* Pizza Hut di Indonesia. Berdiri sejak 16 Desember 1987, bergerak di bidang penyedia jasa makanan, khususnya pizza dan pasta di Indonesia. Pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan di Pizza Hut sangat berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan produk serta mencapai kepuasan pelanggan.

Penelitian yang penulis lakukan yaitu di salah satu Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung karena melihat dari kualitas kerjanya yang menurun. Hal tersebut memungkinkan karena kurangnya pelatihan dan pengembangan terhadap karyawannya sehingga karyawan Pizza Hut kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Haryati (2019) pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta pada pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan yaitu adanya evaluasi terhadap pelatihan dan pengembangan karyawan, dilaksanakan melalui penilaian selama pelaksanaan kerja dan hasil kinerja karyawan, tujuannya agar dapat segera menangani kesulitan yang dihadapi karyawan. Hal tersebut dapat diterapkan di Pizza Hut untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya.

Adapun kualitas kerja yang menurun penulis dapatkan berdasarkan data dari survey kepuasan konsumen Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung dari bulan Januari hingga Oktober 2023 sebagai berikut.

**TABEL 1.1**  
**DATA KEPUASAN KONSUMEN PIZZA HUT**  
**CABANG RIAU KOTA BANDUNG 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Total Keseluruhan Kepuasan</b>	<b>Speed Score</b>
Januari	55	89%	68%
Februari	28	93%	77%
Maret	92	91%	77%
April	66	88%	71%
Mei	52	87%	66%
Juni	40	93%	76%
Juli	38	92%	83%
Agustus	62	92%	74%
September	77	88%	66%
Oktober	32	94%	55%

Sumber : Data internal Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung (2023)

Hasil survei kepuasan karyawan bulan Januari hingga Oktober 2023, menunjukkan bahwa Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah mencapai kepuasan konsumen hingga 90%. Namun pada bulan Januari, April, Mei dan September tingkat kepuasannya menurun, hal tersebut memungkinkan adanya kurang dalam pelayanan dan juga kualitas produk.

Berdasarkan dari data diatas *speed score* ini belum mencapai skor yang diinginkan dalam hal kecepatan (*speed*) *servicing time* yang mana seharusnya speed harus mencapai 78%. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan di Pizza Hut sangatlah penting sehingga memberi kepuasan kepada pelanggan.

Pizza Hut memiliki 10 MOT (*Moment of Truth*) yang artinya 10 hal terpenting yang harus diberikan oleh restoran kepada konsumen dalam hal pelayanan. DST (*Dine in Service Trainer*) ceklist pelaksanaan 10 *Moment of Truth* yang dilakukan FOH (*Front Of House*) saat bekerja agar karyawan Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung bekerja sesuai dengan latihan instruksi kerja yang telah diberikan.

10 hal yang harus dilakukan dalam pelayanan (*Moment of Truth*) :

1. *Greeting* (menyambut tamu).
2. *Seating* (mengantarkan tamu ke tempat duduk).
3. *Taking The Order* (mencatat orderan tamu).
4. *Serving Drinks* (menyajikan minuman).
5. *Serving Starters* (menyajikan hidangan pembuka).
6. *Serving The Main Course* (menyajikan hidangan utama).
7. *Following Up After The Main Course* (menindak lanjuti pesanan setelah menu utama dihidangkan).
8. *Offering Desserts* (menawarkan hidangan penutup).

9. *Delivering Desserts and Offering The Bill* (mengantarkan hidangan penutup dan menawarkan bon pembayaran).

10. *Clearing Desserts, Taking Payment and Thanking* (membersihkan hidangan penutup, mengambil pembayaran dan mengucapkan terima kasih).

Adapun data yang penulis peroleh Form checklist 10 *Moment of Truth* terlampir:

**TABEL 1.2**  
**DATA CEKLIST 10 MOMENT OF TRUTH PIZZA HUT CABANG**  
**RIAU KOTA BANDUNG 2023**

No	Nama Karyawan FOH	10 Moment Of Truth									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	A	√	√	√	√	√	√	√	X	X	√
2	B	√	√	√	√	√	√	√	X	X	√
3	C	√	√	√	√	√	√	√	X	X	√
4	D	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
5	E	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
6	F	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
7	G	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
8	H	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
9	I	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
10	J	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
11	K	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
12	L	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
13	M	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
14	N	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

Data tersebut dapat dilihat bahwa tidak dilakukannya 10 MOT dengan sempurna. Sehingga ketika tidak men-*follow up* produk sudah lengkap, tidak adanya tindakan lebih lanjut jika terjadinya kesalahan dalam memberikan produk

atau kurang lengkapnya produk yang disajikan. Sehingga hal tersebut dapat memicu terjadinya keluhan pelanggan yang menyebabkan penurunan kepuasan konsumen terhadap kecepatan pelayanan dalam memberikan produk dan memberikan tindakan jika terjadinya kesalahan. Masalah ini memungkinkan kurangnya pengawasan terhadap karyawan dalam bekerja sehingga tidak diberikan pelatihan lebih lanjut dari pemimpin yang dapat mengembangkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hal-hal yang terdapat pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini yaitu meneliti sejauh mana analisis penerapan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh *trainer* di bagian pelayanan FOH (*Front Of House*) di salah satu Pizza Hut cabang Riau Kota Bandung. Apakah program pelatihan dan pengembangan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah baik atau tidak? seperti teori yang disebutkan oleh Octaviani dan Pujiyanto (2023:90) yang menyatakan bahwa inti dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dan kinerja organisasi adalah pelatihan dan pengembangan. Dengan demikian pelatihan dan pengembangan karyawan sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan yang semakin berkembang.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian di atas yang di paparkan peneliti, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh *trainer* kepada karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung?
- b. Bagaimana pengembangan sumber daya manusia di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut :

- a. Mengetahui pelatihan yang diberikan oleh *trainer* di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.
- b. Mengetahui pengembangan karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu :

#### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti harap hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis berkenaan dengan studi ilmu administrasi bisnis seperti mata kuliah modal manusia, berupa ilmu tentang Sumber Daya Manusia (SDM), berupa

wawasan, pengetahuan sekaligus diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Hal ini bertujuan agar penulis mampu mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki mengenai teori sumber daya manusia yang dipelajari, menambah wawasan dan informasi baru, serta mampu berbagi pengetahuan dan wawasan yang diperoleh dalam penelitian ini.

#### **2. Bagi Instansi/Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar mampu memberi masukan yang dapat dipertimbangkan dalam memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Serta penulis mampu memberikan ide-ide inovatif untuk pengembangan karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

#### **3. Bagi Peneliti lain**

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya menjadi referensi atau bahan perbandingan di bidang Administrasi Bisnis serta dapat menginspirasi penulis lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam topik yang sama atau terkait.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan sangat diperlukan agar penulis memperoleh gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi skripsi dan dapat memudahkan pembaca untuk memahaminya. Adapun sistematis pembahasannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori mengenai ilmu Administrasi Bisnis, Pelatihan dan Pengembangan, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi/saran.

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **a. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Jl. Gandapura No.126, Kelurahan Merdeka Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung Provinsi Jawa Barat kode pos 40113. Penulis memilih lokasi ini berdasarkan fenomena yang dibahas dalam latar belakang penelitian.



**Gambar 1.1 Lokasi Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung**

Sumber : Gambar diambil oleh peneliti (2023)

**b. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhitung sejak bulan November 2023 sampai dengan selesai.

**TABEL 1.3  
RINCIAN WAKTU PENELITIAN**

No	Jadwal Aktivitas	2023-2024				
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul Penelitian					
2	Penyusunan Usulan Penelitian					
3	Seminar Usulan Penelitian					
4	Penyusunan Laporan Penelitian					
5	Pelaporan Hasil Penelitian					
6	Sidang Akhir					

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)