BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelatihan dan pengembangan memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi teknis karyawan, sehingga mereka mampu menjalankan tugas dengan lebih efektif dan efisien. Melalui pelatihan, karyawan dapat memahami standar pelayanan yang diharapkan, termasuk cara menangani pelanggan, memberikan informasi dengan jelas, dan menghadapi situasi yang kompleks.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan elemen penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan, khususnya di industry jasa seperti kafe dan restoran. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi. Dalam mencapai tujuan ini, peran karyawan sebagai ujung tombak perusahaan sangatlah krusial. Terutama pada PT JRX Pool & Café, peran karyawan generasi terbaru, yaitu Gen-Z, menjadi semakin menonjol mengingat karakteristik unik yang mereka bawa ke dalam dunia kerja.

Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sebuah perusahaan. Namun, di PT JRX Pool & Café, program pelatihan dan pengembangan karyawan, khususnya untuk karyawan Gen-Z, baru diadakan satu kali selama tiga tahun terakhir sejak perusahaan berdiri.

Program pelatihan yang dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2024 berjudul *Basic Service Training*, yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dasar karyawan dalam melayani pelanggan. Pelatihan ini diikuti oleh 37 karyawan, sebagian besar dari generasi Gen-Z, yang merupakan mayoritas tenaga kerja di perusahaan. Pelatihan berlangsung selama satu hari dengan fokus pada pemahaman standar pelayanan dan kemampuan komunikasi dasar.

Meskipun pelatihan ini memberikan hasil yang positif, seperti peningkatan pemahaman terhadap standar pelayanan, pelaksanaannya yang hanya sekali dalam tiga tahun menunjukkan adanya keterbatasan dalam upaya pengembangan karyawan secara berkelanjutan. Hal ini berdampak pada keterbatasan keterampilan karyawan dalam menghadapi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, serta menurunkan potensi peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.

No	Nama Program	Tujuan	Peserta	Tanggal Pelaksanaan	Hasil
1	*Basic Service Training*	Meningkatkan keterampilan dasar dalam melayani pelanggan	37 Karyawan	7 Februari 2024	Peningkatan pemahaman karyawan tentang standar pelayanan dan kemampuan komunikasi dasar.

Dalam konteks PT JRX Pool & Café, pelatihan dan pengembangan karyawan Gen-Z memiliki peran penting karena karakteristik unik dari generasi ini. Karyawan Gen-Z, yang merupakan generasi yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010, memiliki gaya dan kecenderungan belajar yang lebih beragam dibandingkan generasi sebelumnya. Mereka lebih menyukai pembelajaran yang cepat, interaktif, dan berbasis teknologi. Selain itu, mereka cenderung menginginkan umpan balik yang lebih sering serta kesempatan untuk pengembangan diri yang

berkesinambungan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang program pelatihan yang tidak hanya relevan secara konten tetapi juga sesuai dengan karakteristik belajar karyawan Gen-Z agar pelatihan tersebut dapat mencapai efektivitas yang optimal.

Menurut Nugroho (2019:1), pelatihan dan pengembangan dalam organisasi bukan hanya sekadar kewajiban, tetapi sudah menjadi kebutuhan untuk menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten. Tantangan ini perlu segera direspons oleh praktisi sumber daya manusia dan pihak yang berkepentingan dengan Human Capital. Nugroho menekankan bahwa program pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan karyawan serta kondisi perusahaan agar lebih efektif. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT JRX Pool & Café, perusahaan perlu merancang pelatihan yang relevan dengan karakteristik Gen-Z, seperti berbasis teknologi, interaktif, serta berfokus pada pengembangan keterampilan interpersonal.

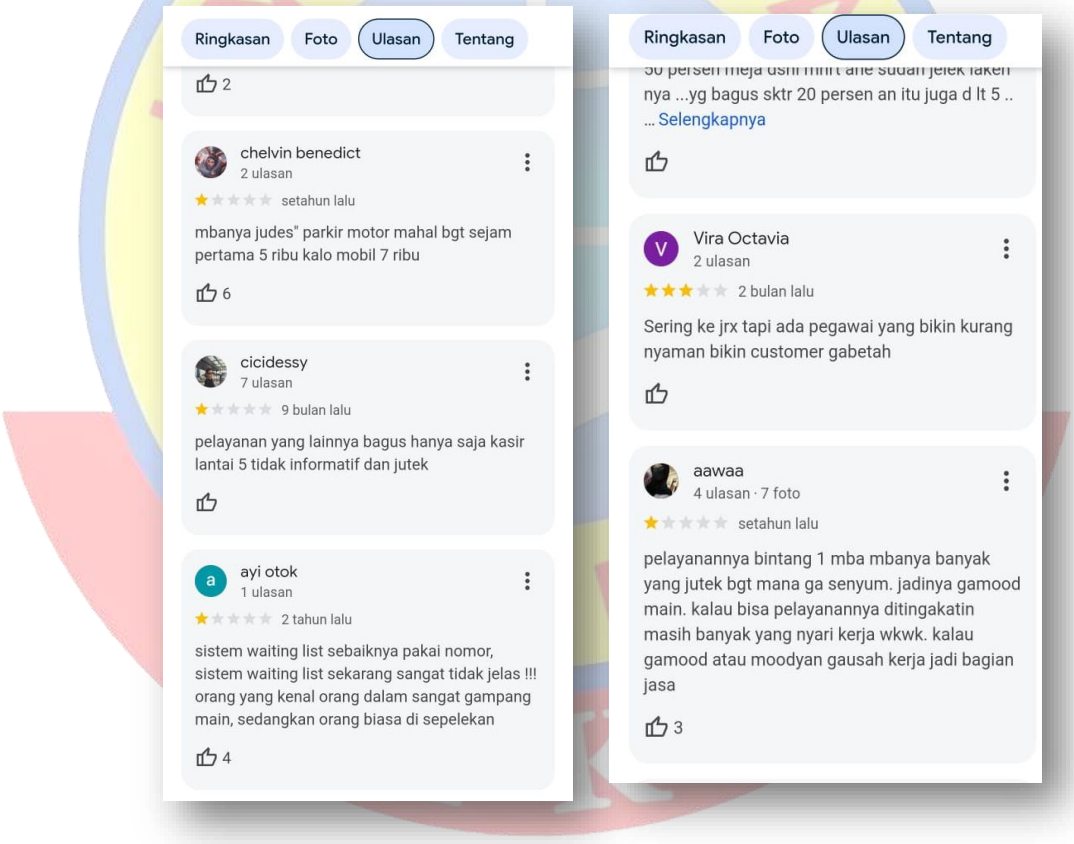
Namun, dalam praktiknya, masih terdapat permasalahan dalam penerapan pelatihan dan pengembangan di PT JRX Pool & Café. Program pelatihan yang tersedia sering kali kurang disesuaikan dengan kebutuhan Gen-Z, sehingga mengurangi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, kurangnya pendekatan interaktif dan penggunaan teknologi dalam pelatihan membuat karyawan Gen-Z merasa kurang terlibat dan termotivasi. Selain itu,

perusahaan masih menghadapi keterbatasan waktu untuk menyediakan pelatihan yang intensif dan berkelanjutan bagi seluruh karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Haryati (2019:91) pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta mengenai pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan

karyawan yaitu adanya evaluasi terhadap pelatihan dan pengembangan karyawan, yang dilakukan melalui penilaian selama pelaksanaan kerja dan hasil kinerja karyawan, tujuannya agar dapat segera menangani kesulitan yang dihadapi karyawan. Hal tersebut dapat diterapkan di PT JRX Pool & Café untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawannya.

Adapun kualitas pelayanan yang kurang baik peneliti dapatkan berdasarkan ulasan Google di PT JRX Pool & Café dari tahun 2022 hingga tahun 2024 sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Ulasan Google PT JRX Pool & Cafe
Sumber : ScreenShot Ulasan Google PT JRX Pool & Café

Ulasan Google menunjukkan sejumlah keluhan yang konsisten mengenai kualitas pelayanan di PT JRX Pool & Café. Beberapa ulasan bintang 1 mengeluhkan sikap kurang ramah dari staf, yang digambarkan sebagai “judes” atau tidak tersenyum.

Misalnya, pelanggan menyebutkan bahwa staf tidak informatif, tampak kurang sopan, atau bahkan *moody*, yang mengakibatkan suasana kerja yang tidak nyaman bagi pelanggan. Ketidakramahan ini tampaknya berdampak langsung pada pengalaman pelanggan yang berkunjung, membuat mereka merasa tidak dihargai dan kurang nyaman. Hal ini menambah kesan bahwa pelayanan tidak profesional dan tidak transparan.

TABEL 1. 1
DATA KELUHAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT JRX POOL & CAFE

No.	Tahun	Rating	Keluhan Utama	Frekuensi Keluhan
1	2022	★☆☆☆☆	Sistem *waiting list* tidak adil, pelanggan merasa diabaikan.	3
2	2023	★☆☆☆☆	Pelayanan staf kurang ramah (judes), biaya parkir dianggap mahal.	2
3	2023	★☆☆☆☆	Staf kurang ramah, sering terlihat *moody* dan tidak tersenyum.	2
4	2024	★☆☆☆☆	Kasir lantai 5 tidak informatif dan jutek.	1
5	2024	★★☆☆☆	Pegawai membuat pelanggan merasa tidak dan merasa kurang nyaman karena pegawai terkesan jutek.	1

Berdasarkan data keluhan pelanggan di PT JRX Pool & Café selama tiga tahun terakhir, terlihat adanya pola berulang terkait masalah pelayanan yang perlu menjadi perhatian dalam penelitian ini. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak tiga keluhan dari pelanggan mengenai sistem *waiting list* yang dianggap tidak jelas dan cenderung tidak adil. Masalah ini menimbulkan ketidakpuasan karena ada kesan bahwa prioritas

pelayanan tidak dilakukan secara transparan. Di tahun 2023, jumlah keluhan meningkat menjadi empat. Keluhan utama berfokus pada sikap karyawan yang dinilai kurang ramah, seperti “judes” atau jarang tersenyum, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada pelanggan. Sikap yang tidak kooperatif ini dianggap mengganggu kenyamanan pelanggan, sehingga memberikan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pada tahun 2024, meskipun jumlah keluhan menurun menjadi dua, masalah yang dilaporkan masih berkisar pada kurangnya kenyamanan dalam pelayanan. Pelanggan menyebutkan bahwa pelayanan yang kurang baik ini berdampak pada suasana saat mereka menikmati waktu di PT JRX Pool & Café, yang seharusnya menjadi momen relaksasi.

Dari data ini, terlihat bahwa kualitas pelayanan yang tidak konsisten menjadi masalah berkelanjutan yang perlu segera diatasi. Implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan, khususnya bagi karyawan Gen-Z, menjadi sangat relevan untuk meningkatkan sikap profesional dan kemampuan pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan hal-hal yang terdapat pada latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Gen-Z Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT JRX Pool & Café Kota Bandung”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu tentang pelatihan dan pengembangan dirancang dan diterapkan untuk karyawan Gen-Z dan untuk peningkatan kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan.

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 karyawan Gen-Z yang diberikan di PT JRX Pool & Café?
b. Bagaimana pengembangan karyawan Gen-Z yang diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT JRX Pool & Café?
c. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan Gen-Z di PT JRX Pool & Café?
d. Apa tantangan yang dihadapi PT JRX Pool & Café untuk pelatihan dan pengembangan dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Gen-Z?

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. Untuk mengetahui pelatihan karyawan Gen-Z yang diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT JRX Pool & Café.
b. Untuk mengetahui pengembangan karyawan Gen-Z yang diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT JRX Pool & Café.
c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan Gen-Z di PT JRX Pool & Café.
d. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi PT JRX Pool & Café untuk pelatihan dan pengembangan dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Gen-Z .

1.5 Kegunaan Penelitian

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

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat 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 Peneliti

   Hal ini bertujuan agar peneliti mampu mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki tentang 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 dapat memberi masukan yang dapat dipertimbangkan dalam memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan Gen-Z di PT JRX Pool & Café. Serta peneliti mampu memberikan ide-ide inovatif untuk pengembangan karyawan Gen-Z di PT JRX Pool & Café.

3. Bagi Peneliti lain

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

1.6 Sistematika Penulisan

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

a) BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
b) BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori mengenai ilmu Administrasi Bisnis, Pelatihan dan Pengembangan, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.
c) BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan Teknik keabsahan data.
d) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
e) BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi/saran.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Jl. Kebon Kawung No.30, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171. Peneliti memilih lokasi ini berdasarkan fenomena-fenomena yang tertera pada latar belakang penelitian.

Gambar 1. 2 Lokasi PT JRX Pool & Café

b. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan terhitung sejak bulan November 2024 sampai dengan Selesai.

TABEL 1. 2
RINCIAN WAKTU PENELITIAN

No	Jadwal Aktivitas	2024-2025				
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul Penelitian					
2	Pengumpulan data awal					
3	Seminar Usulan Penelitian					
4	Revisi usulan Penelitian					
5	Pengumpulan Data					
6	Pengolahan dan analisis data					
7	Penyusunan Hasil Penelitian					
8	Sidang Akhir					