

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas dari sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai targetnya. Setiap perusahaan tentu ingin memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, serta dapat memenuhi persyaratan kompetensi untuk dimanfaatkan dalam upaya merealisasikan visi serta untuk mencapai tujuan serta target jangka menengah maupun jangka pendek. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan tidak mempunyai kemampuan yang mumpuni maka dapat dipastikan perusahaan tersebut akan mengalami penurunan kinerja. Perusahaan dan MSDM berperan penting pada proses pembentukan kinerja karyawan. Dalam membentuk karyawan-karyawan yang memiliki kompetensi dan memiliki kinerja yang baik tidaklah lepas dari peran pihak perusahaan terutama Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Budianto, dkk (2020) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan kegiatan mengatur atau mengolah sumber daya manusia melalui kegiatan-kegiatan seperti perencanaan, pengadaan, dan pengembangan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Seiring dengan berkembangnya zaman maka tantangan angkatan kerja akan terus berubah, hukum berubah, dan kebutuhan-kebutuhan dari pemberi kerja juga berubah, maka dari itu MSDM juga harus terus berubah dan berkembang.

Agung Toyota Gianyar merupakan salah satu dari sekian banyaknya cabang dari perusahaan PT Agung Automall yaitu distributor Toyota yang berada di bawah naungan PT Agung Concern sebagai bagian dari group yang sudah dibentuk sejak tahun 1972, dan lebih dikenal dengan Brand Agung Toyota. Agung Toyota saat ini sudah memiliki 23 cabang di seluruh Indonesia. Tidak hanya melakukan kegiatan penjualan mobil, Agung Toyota Gianyar juga melayani *service* atau perbaikan mobil-mobil Toyota. Pada era global seperti saat ini persaingan bisnis pada dunia otomotif sangatlah pesat, oleh karena itu perusahaan harus terus melakukan evaluasi serta perbaikan agar kinerja karyawannya meningkat sehingga perusahaan mampu bertahan dan dapat mencapai tujuannya.

Menurut Rivai (2020) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh karyawan dalam periode tertentu, dan dibandingkan dengan target yang dibebankan. Perusahaan dan karyawan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan, mereka saling berkaitan dan saling membutuhkan. Jika kinerja karyawan baik maka akan berdampak positif juga bagi produktivitas perusahaan.

Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan dapat dilihat salah satunya dari pencapaian atau realiasi terhadap target pendapatan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pencapaian pendapatan Agung Toyota Gianyar pada tahun 2023 belum mencapai target yang telah ditentukan. Selengkapnya anggaran dan realisasi pendapatan PT. Agung Toyota Gianyar dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pendapatan
Pada PT. Agung Toyota Gianyar
Tahun 2023

No.	Bulan	Target Omzet (Rp)	Realisasi Omzet (Rp)	Presentase Realisasi (%)
1.	Januari	15.225.330.000	14.340.444.000	94,19%
2.	Februari	12.550.445.000	11.650.880.000	92,83%
3.	Maret	10.126.722.000	8.990.445.000	88,78%
4.	April	17.554.430.000	15.450.550.000	88,02%
5.	Mei	12.339.994.000	11.650.880.000	94,42%
6.	Juni	12.339.994.000	10.220.556.000	82,82%
7.	Juli	11.220.775.000	10.220.556.000	91,09%
8.	Agustus	11.650.880.000	11.220.775.000	96,31%
9.	September	14.340.444.000	11.650.880.000	81,24%
10.	Oktober	13.210.188.000	10.220.556.000	77,37%
11.	November	15.450.550.000	13.210.188.000	85,50%
12.	Desember	21.550.250.000	15.450.550.000	71,70%
Rata-rata 2023				87,02%

Sumber : Agung Toyota Gianyar, (2023)

Tabel 1.1 diatas melampirkan target perusahaan yang harus dicapai beserta realisasi pencapaiannya. Namun dalam kenyataannya realisasi pendapatan berada dibawah target omzet yaitu sebesar 87.02% persen. Target omzet Perusahaan tidak ada yang tercapai, Adapun yang paling mendekati yaitu di bulan agustus sebesar 96.31%, sedangkan realisasi omzet terendah pada bulan Oktober 2023. Secara keseluruhan pendapatan yang tercapai, Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa karyawan memiliki kinerja yang kurang baik.

Salah satu peran penting dari perusahaan adalah dapat membentuk karyawan-karyawan yang memiliki kompetensi dan memiliki kinerja yang baik. Karyawan akan merasa nyaman dan memiliki rasa semangat bekerja jika perusahaan juga turut

melaksanakan kewajiban dan perannya dengan baik. Karyawan akan secara sadar menjalankan pekerjaannya meskipun mereka memiliki status sosial yang berbeda-beda. Dalam mewujudkan karyawan dengan kinerja yang baik, perusahaan dapat memberikan dukungan penuh kepada karyawannya, kondisi inilah yang dapat menghadirkan *Perceived Organizational Support* (POS), yang mana hal tersebut mampu mempengaruhi persepsi pada setiap karyawan tentang bagaimana perusahaan dapat menghargai mereka (Alfiana, 2020). Dapat juga dikatakan bahwa karyawan akan memiliki persepsi positif bahwa dirinya dihargai, diperhatikan dan diberi dukungan penuh oleh perusahaan.

Menurut (Pratiwi, 2021) *Perceived Organizational Support* dapat diartikan sebagai dukungan dari organisasi yang dapat menumbuhkan persepsi bahwa karyawan telah diberi dukungan sesuai dengan norma yang berlaku, serta harapan dari karyawan di perusahaan tersebut. Menurut Sunarto (2020), *Perceived Organizational Support* merupakan persepsi yang dimiliki oleh para karyawan tentang bagaimana organisasi telah menghargai pekerjaan mereka serta peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi dapat dibangun melalui perlakuan yang diterima oleh para karyawan, seperti pemberian gaji, promosi, pengembangan pekerjaan, serta partisipasi dalam pengambilan keputusan pada sebuah organisasi. Dukungan organisasi yang positif inilah yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja para karyawan (Oubibi *et al.*, 2022).

Disamping *Perceived Organizational Support* (POS), pentingnya program pelatihan juga merupakan sebuah keharusan dan kebutuhan bagi perusahaan yang

ingin meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman karyawannya di segala lini. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi hal yang menjadi kebutuhan dari organisasi, individu, model maupun jenis pelatihan dan pengembangan serta departemen atau level yang akan dilatih agar dapat disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, sehingga dapat membuka peluang terjadinya umpan balik dalam hal alih keterampilan, pengetahuan dan pengalaman untuk pekerjaan yang lebih baik dimasa mendatang.

Program pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kinerja, keterampilan, sikap maupun moral serta potensi organisasi (Aqil, 2023). Untuk mengukur efektifitas dari program pelatihan yang diadakan maka perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap perubahan sikap dan keterampilan dari karyawannya. Selain itu, pelaksanaan program pelatihan diharapkan dapat mendukung karir karyawan yang dapat dicapai selama tugasnya. Program pelatihan adalah setiap usaha yang dilakukan guna memperbaiki performa pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya (Aqil, 2023). Penyelenggaraan program pelatihan merupakan suatu proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta pengaturan sikap agar karyawan semakin memiliki kompetensi sehingga mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai standar perusahaan (Mangkuprawira, 2023: 135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan PT Agung Toyota Gianyar, peneliti mendapatkan bahwa penurunan kinerja karyawan ini dipengaruhi oleh *Perceived Organizational Support* (POS). Karyawan menyatakan bahwa mereka mendapatkan ketidakpastian kontrak karyawan yang

dimana karyawan kontrak melakukan proses perpanjangan kontrak setiap dua tahun sekali tanpa kepastian waktu akan diangkat menjadi karyawan tetap. Terdapat juga beberapa karyawan kontrak yang telah bekerja bertahun-tahun kemudian memilih berhenti bekerja tidak diberikan pesangon oleh perusahaan.

Perceived Organizational Support (POS) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, menciptakan fondasi yang kuat bagi produktivitas dan keterlibatan. Saat karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi, motivasi mereka meroket, membawa dampak positif pada komitmen terhadap tugas dan visi perusahaan. Karyawan yang merasakan dukungan lebih dari perusahaan akan bersikap inovatif, memberikan kontribusi pada ide-ide kreatif dan solusi baru. (Arifah & Rizky, 2024). “Karyawan yang percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka, maka mereka lebih bersedia mengambil resiko atas nama organisasi dengan keyakinan bahwa organisasi mengenali maksud hati mereka dan dedikasinya untuk organisasi.” (Neves & Eisenberger, 2014:202). Maka dapat peneliti simpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan konsep yang mencerminkan sejauh mana karyawan merasa didukung oleh perusahaan mereka.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk (2024) yang menemukan hasil bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Putuwijayanti & Sutarno (2024) menemukan hasil bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, ditemukan pernyataan yang berlawanan yakni

menunjukkan *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi *Perceived Organizational Support* (POS) maka kinerja semakin rendah (Agustiningrum, 2016). Meskipun karyawan telah memperoleh kompensasi yang besar, tetapi tingkat keadilan, penghargaan hasil kerja, dan kenyamanan yang diperoleh kurang memuaskan, ini akan menjadikan kejenuhan berkepanjangan sehingga menurunkan kinerja (Nabila, 2020).

Fenomena lainnya yang mengindikasikan kinerja karyawan yang belum maksimal adalah terjadi beberapa *complaint* dari customer atau pelanggan Agung Toyota Gianyar. Yang mana hal ini diduga karena beberapa karyawan masih belum bisa memahami standar kerja yang baik dan benar sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti *complaint* terhadap pelayanan service, pelayanan penjualan dan juga pelayanan *front office*. Tentunya hal ini membuktikan bahwa kurangnya pelatihan yang diberikan oleh Perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan profit penjualan Perusahaan. Tentu terdapat relevansi mengenai program pelatihan dengan kinerja karyawan pada masing-masing Perusahaan. Maka dapat peneliti simpulkan bahwa Pelatihan adalah kegiatan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan karyawan sesuai dengan yang diinginkan oleh instansi yang bersangkutan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lukman dkk (2024) yang menemukan hasil bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh

Ramdhan Wibisana pada (2024) yang menemukan hasil bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Agung Toyota Gianyar”**.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Agung Toyota Gianyar ?
- 2) Apakah program pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Agung Toyota Gianyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan pada PT Agung Toyota Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh program pelatihan terhadap kinerja pada PT Agung Toyota Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan.

- 2) Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

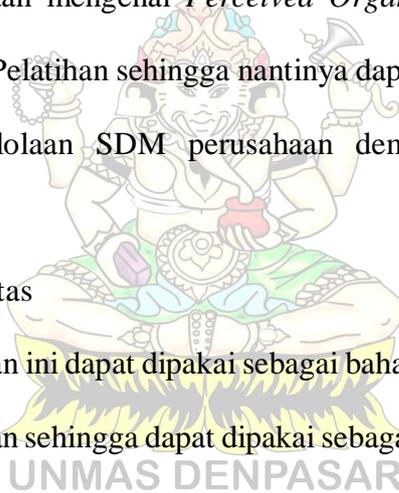
Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempraktikkan teori yang diperoleh selama menuntun ilmu di bangku perkuliahan, selain itu untuk menambah wawasan, dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menuntaskan pendidikan sarjana ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

b) Bagi PT Agung Toyota Gianyar.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi perusahaan mengenai *Perceived Organizational Support* (POS) dan Program Pelatihan sehingga nantinya dapat dijadikan pertimbangan dalam pengelolaan SDM perusahaan demi meningkatnya kinerja karyawan.

c) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan dan ditempatkan di perpustakaan sehingga dapat dipakai sebagai referensi dan menambah wawasan mahasiswa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Grand theory (teori utama) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *goal setting theory* yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1968. *Goal-Setting Theory* ini menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasar dari teori ini yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi maka pemahaman tersebut dapat mempengaruhi perilaku kerjanya. Apabila seseorang memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya serta dapat mempengaruhi hasil kerjanya. Secara umum, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan merupakan suatu motivasi yang kuat dalam mewujudkan sebuah kinerja. Oleh karena itu setiap individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya.

Berdasarkan pendekatan *Goal-Setting Theory*, keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dalam penelitian ini. Kemudian, variabel *Perceived Organizational Support* (POS) menurut (Al-Omar, 2019) adalah dianggap sebagai keyakinan secara umum yang dibentuk karyawan mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan

oleh organisasi. Penilaian ini dapat terbentuk berdasarkan pengalaman, penerimaan sumber daya, interaksi dengan organisasinya, serta persepsi karyawan mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan sumber dayanya. Jika karyawan menganggap bahwa organisasi memberikan *Perceived Organizational Support* yang tinggi, maka karyawan tersebut akan mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tempatnya bekerja (Patiwi & Muzakki, 2021). Sedangkan program pelatihan menurut Nitisemito (2021) adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbaiki serta mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari karyawannya sesuai dengan keinginan perusahaan. Tentu hal ini merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan Perusahaan dan erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Semakin tingginya faktor penentu maka semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuannya.

2.1.2 *Perceived Organizational Support* (POS)

1) Pengertian *Perceived Organizational Support* (POS)

Menurut Sunarto (2020), *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan pandangan umum yang dimiliki oleh para karyawan tentang bagaimana organisasi menghargai pekerjaan mereka serta peduli terhadap kesejahteraan mereka.

Perceived Organizational Support (POS) (Oubibi et al., 2022) dibentuk melalui perlakuan yang diterima oleh para karyawan

dari organisasinya, seperti pemberian gaji, promosi jabatan, pengembangan pekerjaan, serta partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam organisasi. Dengan dukungan organisasi yang positif maka dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan tentang persepsi karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja yang ditandai dengan sikap positif karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan mempedulikan kesejahteraan para karyawannya.

2) **Faktor-Faktor *Perceived Organizational Support* (POS)**

Sigit dalam (Erika, 2023) menjelaskan ada beberapa faktor kompleks yang masuk dalam *Perceived Organizational Support* (POS), yaitu:

- a) *Halo Effect* (efek halo), yaitu sebuah tambahan penilaian (*judgement*) kepada seseorang sehingga membuat kesimpulan yang tidak murni dari hasil persepsi yang dibuat.
- b) *Attribution* (atribusi), yaitu persepsi seseorang tentang perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi dapat berasal dari

internal yaitu kepribadian, dan motivasi atau kemampuan serta faktor eksternal yaitu pengaruh sosial dari orang lain.

- c) *Stereotype* (Stereotip), merupakan sebuah persepsi terhadap sekelompok orang tersebut di kategorikan atau memberikan sifat kepada seseorang atas dasar sifat yang ada pada kelompok.
- d) *Projection* (proyeksi), ialah mempresepsikan apa yang dilakukan seseorang dan presepsi itu digunakan untuk persiapan pertahanan untuk melindungi dirinya terhadap apa yang diperbuat orang yang dipresepsikannya.

3) **Indikator *Perceived Organizational Support* (POS)**

Menurut Farasat & Ziaadinni (2013) dalam Rofi (2020), menyatakan bahwa terdapat 4 indikator untuk menilai dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, yaitu:

1. Keadilan (*Fairness*) Keadilan prosedural yang menyangkut mengenai cara yang digunakan untuk menentukan distribusi sumber daya diantara karyawan.
2. Dukungan atasan (*Supervisor Support*) Karyawan membentuk persepsi global yang menyangkut penilaian mereka terhadap organisasi. Karyawan akan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.

3. Imbalan organisasi (*Organizational rewards*) Berdasarkan teori dukungan organisasi yang dirasakan, karyawan mengembangkan kepercayaan umum mereka sejauh mana mereka merasa bahwa organisasi siap untuk menghargai usaha mereka, untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional mereka, merawat mereka, partisipasi dan kesejahteraan.
4. Kondisi kerja (*Conditions*) Salah satu bentuk dukungan organisasi pada karyawan adanya kondisi kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

2.1.3 Program Pelatihan

1) Pengertian Program Pelatihan

Hasibuan (2020) mengatakan pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu.

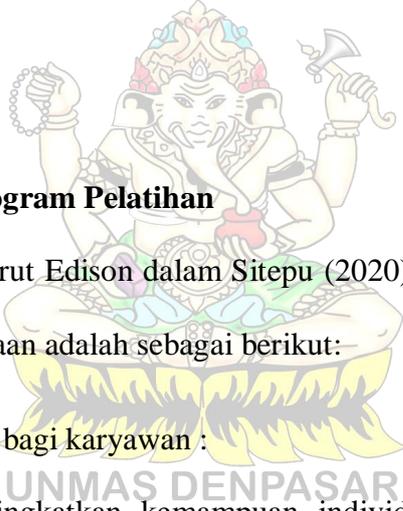
Menurut Widodo (2020), pelatihan kerja adalah serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Sedangkan menurut Nitisemito (2021) Pelatihan adalah suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki

dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari karyawannya sesuai dengan keinginan perusahaan.

Dari beberapa pendapat mengenai pelatihan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa program pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan harapan dapat menambah keterampilan, pengetahuan dan wawasan karyawan. Program pelatihan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah penting, karena masalah pelatihan dalam suatu perusahaan berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan.

2) Manfaat Program Pelatihan

Menurut Edison dalam Sitepu (2020) yaitu, manfaat pelatihan bagi Perusahaan adalah sebagai berikut:

- 
- a) Manfaat bagi karyawan :
 - 1) Meningkatkan kemampuan individual didalam menangani tugas dan pemecahan masalah.
 - 2) Memperbaiki komunikasi antar karyawan/kelompok. Memikiki bekal sebagai pelengkap untuk karier internal maupun eksternal.
 - b) Manfaat bagi perusahaan
 - 1) Meningkatkan kompetensi pelayanan, sehingga karyawan betul-betul menguasai bidang pekerjaannya

- 2) Mengoptimumkan tingkat produktivitas kerja, sehingga menghasilkan output yang lebih baik.
- 3) Meningkatkan kerjasama antar karyawan, sehingga menghasilkan sinergi dan kerjasama yang lebih baik.
- 4) Menyiapkan kaderisasi yang lebih siap dan handal.
- 5) Memperbaiki moral kerja karyawan.
- 6) Menemukan kekurangan-kekurangan
- 7) Membantu karyawan untuk bisa menyesuaikan diri dengan perubahan.

3) Metode-Metode Program Pelatihan

Menurut Siagian dalam Sitepu (2020) pelaksanaan pelatihan harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pelatihan perusahaan. Berbagai metode pelatihan yang paling banyak digunakan antara lain :

a) *On The Job Training Methode*

1. Pelatihan dalam jabatan.
2. Rotasi pekerjaan
3. System magang

b) *Off the job training Methode*

1. System ceramah
2. Pelatihan vestibul
3. Role-playing

4. Studi kasus
5. Simulasi
6. Pelatihan laboratorium
7. Belajar sendiri

4) Indikator Program Pelatihan

Menurut Martoyo (2012) mengemukakan 7 indikator pengukuran variabel ini, yaitu:

- a) Manfaat pelatihan yang mana merupakan manfaat yang didapatkan oleh peserta pelatihan setelah mengikuti program pelatihan.
- b) Jadwal pelatihan yaitu merupakan penentuan waktu pelaksanaan program pelatihan tersebut.
- c) Syarat pelatihan yaitu merupakan kriteria yang ditetapkan dan harus dipenuhi oleh peserta pelatihan.
- d) Metode pelatihan yaitu merupakan metode yang digunakan pelatih atau instruktur dalam menyampaikan materi pelatihan.
- e) Materi pelatihan yaitu merupakan bahan ajar yang diberikan pelatih atau instruktur dalam melaksanakan program pelatihan
- f) Sasaran pelatihan yaitu tujuan atau sesuatu yang ingin dicapai melalui diadakannya program pelatihan, baik itu secara teoritis atau praktis.
- g) Jenis pelatihan yaitu macam atau jenis pelatihan yang didapatkan oleh peserta pelatihan.

Menurut Mangkunegara (2020) mengemukakan beberapa indikator pengukuran variabel ini, yaitu :

1. Kemampuan.
 - a. Menyelesaikan tugas pelatihan dapat meningkatkan keterampilan kerja karyawan (dilihat dari kemampuan menyelesaikan tugas secara kuantitas maupun kualitas).
 - b. Meningkatkan target karyawan diharapkan mampu mengimplementasikan hasil dari pelatihan.
 - c. Mengatasi masalah karyawan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan.
2. Pengetahuan.
 - a. Meningkatkan komunikasi dengan adanya pelatihan, karyawan mampu meningkatkan pengetahuan dan komunikasi.
 - b. Mengembangkan bakat karyawan atau keterampilan yang sudah ada, sehingga akan memudahkan karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Mendukung pekerjaan pelatihan yang diberikan tentunya akan menunjang kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, sehingga akan mendukung pekerjaannya.
3. Proses Pelatihan
 - a. Instruktur Pelatih yang akan memberikan pelatihan harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan.

- b. Metode pelatihan Metode yang digunakan memudahkan karyawan menerima materi yang disampaikan.
- c. Fasilitas pelatihan Fasilitas yang disediakan mampu membuat peserta maupun instruktur merasa nyaman, sehingga penyampaian materi lebih mudah.

4. Tujuan Pelatihan

- a. Meningkatkan produktivitas Pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan produktivitas karyawan
- b. Kualitas tenaga kerja Pelatihan bisa menghasilkan karyawan dengan kualitas yang bagus.
- c. Memahami pekerjaan Setelah pelatihan dilaksanakan, diharapkan karyawan semakin mengerti akan bidang pekerjaannya dan mampu memahami juga menyelesaikan.

Rivai dan Sagala dalam Sitepu (2020) Menyebutkan beberapa indikator pelatihan meliputi :

1. Kualitas Sarana dan Fasilitas
2. Kualitas peserta Pelatihan
3. Kualitas Instruktur Pelatihan

Adapun indikator pelatihan menurut (Willson, Charles, 2020) dalam Anggraeni, dkk (2024) sebagai berikut :

1. Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan harus praktis dan dapat dilaksanakan sedemikian rupa sehingga mengembangkan keterampilan kerja dan

meningkatkan pengetahuan peserta tentang pekerjaan yang perlu dilakukan.

2. Materi

Bahan ajar yang digunakan dapat berupa manajemen kerja, esai, komunikasi kerja, psikologi kerja, disiplin dan etika kerja, serta pelaporan kerja.

3. Metode

Metode atau teknik yang digunakan adalah pendekatan pengajaran partisipatif, termasuk diskusi kelompok, seminar, latihan, praktik (demonstrasi), permainan, acara pendidikan, penilaian, perjalanan kerja kelompok, dan studi (studi banding), digunakan dalam pelatihan.

4. Kualifikasi Peserta Karyawan yang memenuhi standar kualifikasi, termasuk karyawan tetap atau yang mempunyai rekomendasi pimpinan, berhak untuk berpartisipasi.

UNMAS DENPASAR

Adapun indikator yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Jadwal pelatihan
2. Metode pelatihan
3. Materi pelatihan
4. Sasaran pelatihan
5. Jenis Pelatihan

2.1.4 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja

Menurut Prihantoro (2020), kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Barus & Siregar (2023), kinerja karyawan dapat diukur dari hasil kerja yang telah dicapai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Karyawan dianggap memiliki kinerja yang baik apabila mereka dapat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja sendiri merupakan hasil dari kerja keras seorang karyawan dalam satu periode tertentu, yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang telah ditentukan berdasarkan aturan perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan (Silaban & Siregar, 2023).

2) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Barus & Siregar (2023) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a) Kemampuan Individual
- b) Usaha yang dilakukan
- c) Lingkungan organisasi.

3) Indikator Kinerja

Menurut Barus & Siregar (2023) memaparkan bahwa ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu :

a) Kualitas.

Yang merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

b) Kuantitas.

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

c) Ketepatan waktu.

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

d) Efektivitas biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

e) Hubungan Antar Perorangan.

Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Manalu (2023) dengan judul Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
- 2) Zurriyati et al., (2020) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan Kinerja Karyawan Bidang Produksi di PT Batanghari Barisan Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji koefisien determinasi (R²), dan uji korelasi Product Moment (Pearson). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan Kinerja Karyawan pada karyawan PT. Batanghari Barisan Kota Padang dengan arah positif.
- 3) Arifah et al., (2024) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengembangan Karir, *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nusantara Power Engineering Medan. Jumlah hingga 50 responden. Metode analisis

menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dukungan organisasi yang diterima (X2) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

- 4) Rahmana (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompetensi Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji normalitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 5) Jelita et al., (2024) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan.
- 6) Nesyah et al., (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Job Insecurity* terhadap Kinerja Karyawan. Penentuan ukuran sampel menggunakan metode sensus yaitu mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 45 orang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja.

- 7) Mahardika (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi liner berganda. Adapun hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak.
- 8) Hirzi et al., (2024) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Human Capital dan General Service di PT Pamapersada Nusantara Site MTBU Tanjung Enim. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 orang karyawan, sampel diambil sebanyak 40 orang karyawan dengan teknik nonprobability sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 9) Lukman et al., (2024) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT Tempo Tbk Palembang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji intrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan jumlah sampel 90 orang. Teknik analisis yang digunakan berupa analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Tempo Tbk Palembang.

10) Wibisana (2024) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Dari Pelatihan, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Kereta Api Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tersebut merupakan pengaruh positif yang artinya semakin baik pelatihan yang diberikan akan berdampak pada semakin tinggi kinerja karyawan PT KAI.

