

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan operasional suatu perusahaan sangat ditentukan oleh peran sumber daya manusia yang memadai. Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting ini penting dan berpengaruh terhadap aktivitas suatu perusahaan dan merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia yang baik juga menghasilkan kinerja yang baik.

Hal terpenting dalam aktivitas *human resource* antara lain rekrutmen, pelatihan dan pengalaman. Proses rekrutmen merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Perekrutan merupakan upaya untuk mencari dan mempengaruhi karyawan agar melamar posisi yang terbuka pada suatu perusahaan. Karena rekrutmen merupakan hal yang penting dalam perekrutan tenaga kerja, maka banyak pelamar yang otomatis mengajukan lamarannya ke perusahaan jika rekrutmen berhasil.¹

Selain rekrutmen, pelatihan juga mempengaruhi kinerja karyawan. Pelatihan dilakukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang merupakan suatu siklus yang harus dilakukan secara terus menerus. Karena perkembangan dan pertumbuhan suatu perusahaan harus diimbangi oleh kemampuan sumber daya manusianya.

¹ Suryono Efendi dan Ogy Winenriandhika, Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Di Pt. Marketama Indah. Jurnal Ilmiah Nasional Vol. 3 No. 1 Tahun 2021. Hal. 100

Proses seleksi dan pelatihan yang tepat tidak cukup untuk menunjang kinerja karyawan, melainkan membutuhkan pengalaman untuk menunjang pekerjaan tersebut. Karyawan dengan pengalaman kerja akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan, dibandingkan dengan karyawan lama dan baru tidaklah bisa disamakan. Seiring berkembangnya ilmu dan pengetahuan yang makin maju maka perusahaan dituntut untuk lebih dapat menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya.² Oleh karena itu perusahaan berinisiatif untuk mengadakan program pelatihan bagi karyawan, karena pelatihan membuat mereka lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai, serta mampu berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan bagian penjualan.

Organisasi menciptakan aturan, kebijakan, dan hierarki relasional untuk mencapai tujuan, yang disebut struktur. Peraturan dan kebijakan organisasi tercermin dalam uraian tugas dan prosedur operasi standar (SOP). Uraian tugas merupakan penjelasan tentang apa saja yang wajib dilakukan oleh setiap anggota organisasi, dengan siapa berinteraksi, siapa yang bertanggung jawab, fasilitas apa yang akan digunakan dan keterampilan apa saja yang dibutuhkan, sedangkan SOP merupakan prosedur operasional standar/tertulis. pedoman prosedur yang perlu dilaksanakan. distandarisasi dan harus berhasil diselesaikan untuk menyelesaikan proses kerja yang ditentukan yang dirancang untuk mendorong dan memobilisasi kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

²*Ibid*, hal. 100

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik akan menghasilkan hasil kinerja, keluaran produk, dan proses pelayanan yang konsisten, yang semuanya didasarkan pada kenyamanan kerja staf/pegawai dan kepuasan pengguna jasa.

Tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia, adalah sebagai faktor produksi yang mempunyai arti yang besar. Karena semua kekayaan alam tidak berguna bila tidak dieksploitasi oleh manusia. Oleh karena itu setiap perusahaan seharusnya sangat memperhatikan SDM sebagai salah satu faktor produksi. Al Qur'an telah memberikan perhatian yang lebih terhadap manusia, hal ini dapat dilihat dari petikan ayat dalam Al Qur'an surat An Najm :

الْجَزَاءَ يُجْزَاهُ اللَّهُ . يُرَى سَوْفَ سَعْيِهِ وَأَنَّ . سَعَى مَا إِلَّا لِلْإِنْسَانِ لَيْسَ وَأَنَّ

وَأَنَّ . الْمُنتَهَى رَبِّكَ إِلَى الْأَوْفَ

Artinya: “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya) Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu).” (QS An Najm: 39).³

Pago Coffee Bar adalah salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang berada di daerah Kapatihan Tulungagung yang bergerak dalam bidang perkopian. Pago Coffee Bar ini memiliki konsep

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung:Cordoba, 2018)

yang unik dari pada *coffee shop* lainnya yang berada di daerah Tulungagung karena Pago Coffee Bar sendiri mengusung konsep *hidden gem* dengan perpaduan *tropical*, dan memiliki menu khusus yang tidak ada di *coffee shop* lainnya seperti *signature brownlight summer*, *signature manggo summer*, *signature pinggoodnes*, dan *lemonmokka*. Menu *signature* sendiri merupakan menu minuman yang di padukan antara *expreso* dan rasa buah-buahan seperti leci, strawberry, lemon, mangga, dan mint. *Hidden gem* sendiri merupakan konsep sebuah tempat yang memang betul-betul tersembunyi dari khalayak ramai, dan akses jalan menuju Pago Coffee Bar ini yang masuk ke dalam gang sempit sehingga Pago Coffee Bar sendiri masih jarang diketahui oleh masyarakat umum.

Pago CoffeeBar sebagai penyedia layanan penyedia kopi, pada dasarnya tempat ngopi identik dengan tempat dan pelayanannya yang nyaman. Kenyamanan pada tempat makanan atau *coffee shop* seperti Pago jelas berdasarkan pada yang memberikan service atau pelayanannya yakni karyawan yang bersinggungan langsung kepada konsumen. Hasil survey singkat di Pago coffee Bar, pegawai mereka menyatakan bahwa untuk masuk menjadi karyawan Pago Coffee Bar melalui beberapa proses rekrutmen atau penyaringan melalui berbagai tahap, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pago Coffee Bar menginginkann kualitas karyawan yang sesuai dengan SOP milik mereka,

Berdasarkan uraian diatas maka muncul ketertarikan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan pelatihan kerja dalam rekrutmen karyawan terhadap kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu

peneliti mengangkat judul penelitian: **Analisis Penerapan Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan Menurut Perspektif Ekonomi Islam Di Pago Coffee Bar Tulungagung**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah peneliti uraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Perusahaan dalam pelatihan kerjapada Pago Coffee Bar Tulungagung?
2. Bagaimana kosekuensi adanya Penerapan Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kinerja Karyawan diPago CoffeeBar Tulungagung?
3. Bagaimana Perspektif Ekonomi islam mengenai Penerapan Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kinerja Karyawan di Pago Coffee Bar Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Perusahaan dalam pelatihan kerja pada Pago Coffee Bar Tulungagung
2. Untuk mengetahui kosekuensi adanya Penerapan Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kinerja KaryawandiPago Coffee Bar Tulungagung.

3. Untuk mengetahui Menurut Perspektif Ekonomi islam mengenai Penerapan Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan di Pago Coffee Bar Tulungagung.

D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang dijelaskan, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada fokus untuk meneliti penerapan pelatihan kerja Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kinerja Karyawan dalam perspektif ekonomi islam, yang diberikan Pago Coffee Bar Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen secara umum. Dalam khususnya adalah mengenai pelatihan kerja, loyalitas dan kinerja karyawan termasuk dalam perspektif ekonomi islam yang sangat berkaitan erat dengan peningkatan profit melalui layanan/*service* pada konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademis, dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal peran lembaga dalam pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

- b. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan menyumbangkan hasil penelitian yang dapat bermanfaat bagi pembaca.
- c. Bagi pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), diharapkan dari hasil penelitian ini dapat di jadikan pertimbangan sekaligus solusi masalah di lapangan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan guna menambah pengetahuan khususnya bagi pihak yang tertarik pada masalah yang di bahas untuk diteliti lebih lanjut.

F. Penegasan Istilah

Penelitian ini membahas permasalahan tentang:

1. Pelatihan Kerja

Menurut Hamalik, pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindak (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang diberikan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan

tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.⁴

2. Loyalitas Kerja

Menurut Poerwadarminta loyalitas adalah kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.⁵

3. Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari pengertian performance. Adapula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.⁶

4. Ekonomi Islam

Beberapa ahli mendefinisikan ekonomi islam sebagai suatu ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan alat pemenuhan kebutuhan yang terbatas dalam kerangka syariah. Namun, definisi tersebut mengandung kelemahan karena

⁴ Daniel Arfan Aruan, 'Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sucofindo (Persero) Surabaya', *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 1 Nomor 2 Maret 2013

⁵ Poerwadarminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. Ke-3 (Jakarta: Balai Pustaka. 2006), Hal. 609.

⁶ Ainanur dan Satria Tirtayasa. Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen: Vol 1, No. 1, September 2018*, 1-14

menghasilkan konsep yang tidak kompatibel dan tidak universal. Karena dari definisi tersebut mendorong seseorang terperangkap dalam keputusan yang apriori (apriory judgement) benar atau salah tetap harus diterima.⁷

G. Sistematik Penulisan

Penelitian ini di susun dengan menggunakan uraian yang sistematis untuk memudahkan pengkajian dan pemahaman terhadap masalah yang ada. Berikut sistematika dalam penulisan skripsi:

BAB I Pendahuluan. Pembahasannya meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi masalah dan batasan dalam penelitian, manfaat penelitian, dan penegasan istilah.

BAB II Kajian Pustaka. Pada bab II memuat tentang tinjauan pustaka atau referensi-referensi yang berhubungan dengan penelitian penulis. Dengan mengkaji teori terdahulu yang pada akhirnya akan menghasilkan teori baru dari masalah yang telah dikaji.

BAB III Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data juga sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian. Pada bab ini membahas tentang pemaparan data yang disajikan dengan topik yang sesuai dalam pernyataan yang memuat dalam rumusan masalah dan analisis data. Paparan tersebut

⁷ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), Ekonomi Islam, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 14

didapatkan dari hasil wawancara, observasi langsung, serta deskripsi informasi lainnya yang telah disimpulkan oleh peneliti.

BAB V Pembahasan. Pada bab ini memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan dalam teori-teori dari temuan terdahulu, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang di temukan di lapangan.

BAB VI Penutup. Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan, uraian yang dijelaskan dalam model penelitian kualitatif adalah temuan pokok atau dalam simpulan harus mencerminkan makna dari temuan tersebut yang sesuai dengan rumusan masalah. Sedangkan saran dibuat berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.