**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang

Dalam menunjang operasional PT Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado khususnya bagian Program Kemitraan Bina Lingkungan & *Corporate Social Responsibility* (PKBL & CSR) dan meningkatkan kualitas kantor, sangat dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang baik. Pada dasarnya setiap kegiatan yang berjalan dalam suatu kantor sangat bergantung kepada Sumber Daya Manusia yang berkualitas dapat menjalankan kegiatan kantor atau instansi. Salah satu factor yang mempengaruhi terciptanya Sumber Daya Manusia berkualitas yang mampu bekerja dengan efisien secara individu dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kinerja bagi karyawan pada bagian program kemitraan bina lingkungan & *corporate social responsibility* (PKBL & CSR). Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja secara efektif, efisien, dan kualitas baik, sehingga semakin sangat menguntungkan bagi kantor. Dengan diberikannya pelatihan dan pengembangan bagi karyawan dapat, meningkatkan kinerja karyawan.

Menururt pasal I ayat 9 Undang-undang No.13 tahun 2003, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktifitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Dalam undang-undang di atas, penulis merasa pentingnya pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan sangat bermanfaat karena tuntutan dalam suatu organisasi atau dalam suatu kantor sangat tinggi, sehingga dibutuhkannya SDM yang berkualitas. Perlunya pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan memang membutuhkan biaya yang cukup besar tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan, karena karyawan yang cakap dan terampil akan dapat bekerja lebih efisien, efektif dan hasil kerjanya lebih baik. Demikian juga di PT Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado, Pelatihan dan pengembangan yang harus berorientasi pada hasil, dengan kata lain pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan harapan dimana menciptakan tenaga kerja yang lebih baik dan berkompeten.

Dalam PT Pegadaian (Persero) Kanwil V manado karyawan atau staf di tuntut harus memeliki keterampilan dan pengetahuan yang berkualitas sehinga dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan harapan perusahaan. Disinilah peran pentingnya pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan, untuk lebih memper baharui kemampuan kinerja karyawannya, dalam hal ini perusahaan harus jeli melihat masalah yang terjadi di tiap bagian yang ada dengan mengevaluasi kembali dan menggikut sertakan karyawan tersebut dalam pelatihan agar dapat membantu karyawan untuk mengembangkan kinerjanya di samping untuk memotivasi karyawan, hal ini juga dapat menguntungkan perusahaan untuk beberapa tahun kedepan dan pencapaian hasil tersebut diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kerja bagi perusahaan selanjutnya kepuasan kerja akan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi sehingga kinerjanya dapat meningkat.

Di PT Pegadaian Kanwil V Manado khususnya bagian Program Kemitraan Bina Lingkungan & *Corporate Social Responsibility* (PKBL & CSR) yang bekerja memberikan pendanaan kredit usaha kecil, dalam bagian ini ada aplikasi yang mengatur pencairan berbagai dana untuk Program Kemitraan (PK) dan Bina Lingkungan (BL) yang di sebut dengan SIM PKBL. Selanjutnya sistem pengisian data untuk pengajuan dana PK dan BL sesuai dengan informasi yang diperlukan, harus sama dengan indentitas data dalam proses pencairan dana. Karena pengoperasian apikasi ini yang cukup rumit terjadi beberapa masalah yang menggakibatkan rol pencairan dana harus tertunda yang pada awalnya hanya memakan waktu 2 sampai 3 jam harus menjadi 2 sampai 3 hari lamanya. Disinilah pelatihan dan pengembangan diperlukan dalam menunjang kinerja untuk lebih mengoptimalkan karyawan yang bekerja dengan lebih mengembangkan pengetahuan tentang pengunaan aplikasi tersebut, ini di karenakan pengembangan sangat diperlukan untuk menunjang hasil kerja lebih baik lagi, dengan kemampuan yang berkembang maka hasil pekerjaan akan lebih berkualitas.

Adanya masalah tentang pemasukan data di SIM PKBL, maka perlu adanya program pelatihan dan pengembangan, bukan hanya untuk karyawan baru tetapi juga untuk karyawan lama yang ada pada kantor, hal ini yang membuat penulis tertarik memberikan judul Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan Dalam Menunjang Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian.

* 1. Identifikasi Masalah

1. Karyawan kurang memahami form pengisian data identitas nasabah.
2. Proses pencairan dana nasabah sering tertunda karena karyawan kurang tanggap.
3. Karyawan di bagian Program Kemitraan Bina Lingkungan & *Corporate Social Responsibility* (PKBL & CSR) kurang kompeten dalam tugas korespondensi.
4. Kurang mampu menyerap perintah atasan sehingga memperlambat operasional di bagian PKBL & CSR.
   1. Pembatasan Masalah

Dalam tugas akhir ini penulis hanya membatasi masalah hanya di kantor PT Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado khususnya bagian PKBL & CSR karena mengingat kerahasian dan terbatasnya data yang dapat di keluarkan oleh perusahaan tersebut.

* 1. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Apakah pelatihan dan pengembangan dalam menunjang kinerja karyawan pada PT Pegadaian sudah efektif ?

* 1. Tujuan

Untuk dapat mengetahui sudah efektifkah pelatihan dan pengembangan untuk menunjang kinerja karyawan pada PT Pegadaian.

* 1. Manfaat

1. Bagi PT Pegadaian (Persero)

Tugas Akhir ini kiranya dapat membantu untuk mengevaluasi kembali karyawan yang bekerja dalam PT Pegadaian untuk dapat di tingkatkan kinerjanya agar dapat menjadi investasi jangka ppanjang perusahaan.

1. Bagi Politeknik Negeri Manado

Untuk meningkatkan kurikulum perkuliahan di Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis, Tugas akhir ini dapat membantu untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa agar lebih kompeten dalam mengimplementasikan apa yang di dapat dari perkuliahan ke dalam dunia pekerjaan nantinya.

1. Bagi Penulis

Tugas akhir ini juga membantu penulis untuk selalu mengembangkan diri dan mampu beradapatasi dengan dunia pekerjaan nantinya.

* 1. Metodologi Penelitian
     1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di kantor PT Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado, jln. Dr. Soetomo no. 199 Pinaesaan Manado. selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di tempat tersebut selama 3 bulan.

* + 1. Jenis dan Metodologi Penelitian

Penulis menggunakan metode Deskriptif kualitatif, dimana penulis melakukan pengamatan (observasi) secara langsung terhadap aktifitas kerja pegawai pada PT Pegadaian (Persero) Kanwil V manado khususnya bagian PKBL & CSR.

* + 1. Jenis data dan metode pengumpulan data

1. Jenis Data
2. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis selama melakukan penelitian dengan mengamati secara langsung di kantor Pegadaian (Persero) Wilayah V Manado.

1. Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh dari refrensi buku, sumber internet dan instansi misalnya struktur organisasi umum PT Pegadaian dan struktur organisasi PT Pegadaian Kanwil V Manado, Visi dan Misi, sumber daya perusahaan dan job description yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

1. Teknik Pengumpulan Data
2. Observasi

Pengamatan yang penulis lakukan secara langsung dalam melakukan pekerjaan di kantor wilayah V manado

1. Studi Pustaka

Informasi yang dikumpulkan dari perpustakaan, buku-buku serta refrensi yang terkait dengan tugas akhir ini.

* + 1. Analisis data

Dalam hal ini penulis menggunakan metode analisis Deskriptif Komperatif, dimana penulis menggambarkan dan menjelaskan masalah yang terjadi di PT Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado.