BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman era globalisasi seperti saat ini, persaingan dunia kerja semakin ketat. *Soft Skill* para karyawan pun menjadi aspek penting dalam penilaian kinerja karyawan di perusahaan.

Perusahaan memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan dan meningkatkan *Soft Skill* karyawannya. Sehingga karyawan tidak hanya menjalankan tugas dari perusahaan tetapi juga mendapatkan haknya dalam meningkatkan kinerjaanya.

Sebagai perusahaan yang mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai hal yang harus dijaga dan dipelihara, maka sangat ditentukan oleh tingkat mobilitas dan kemampuan Sumber Daya Manusia yang bekerja dalam perusahaan tersebut. peran penting dan strategis yang dimainkan oleh Sumber Daya Manusia organisasi tersebut, maka tidaklah berlebihan jika Sumber Daya Manusia merupakan aset utama yang menjadi keunggulan kompetitif organisasi tersebut.

Supaya Sumber Daya Manusia benar-benar mampu menjadi aset utama organisasi, maka Sumber Daya Manusia tersebut harus terus menerus ditingkatkan kualitasnya.

Masalahnya, tidak setiap organisasi perusahaan melakukan upaya-upaya yang berfokus pada 1 ngembangan Sumber Daya Manusia dengan cara-cara yang tepat. Beberapa organisasi untuk meningkatkan mutu kinerja karyawannya selama ini umumnya adalah dengan cara melengkapi sarana dan prasarana.

Pada tahun 2013, PT.Griya Miesejati menyelengarakan program pengembangan sumber daya manusia khususnya untuk karyawan *call center* yaitu *Coaching.* Dalam setting Pendidikan Luar Sekolah, *coaching* merupakan salah satu cara untuk mengembangkan sumber daya manusia*. Coaching* merupakan suatu proses interaktif melalui manajer dan supervisor yang bermaksud untuk menyelesaikan persoalan kinerja atau mengembangkan kemampuan orangnya. Prosesnya terletak pada kolaborasi dan berdasar pada tiga komponen yaitu bantuan teknis, dukungan pribadi, dan tantangan individu, yang diikat bersama oleh emosi, antara manajer sebagai *Coach* dan karyawan menjadi *Coachee*. Karena *Coaching* merupakan pengalaman

antarmanusia, ikatan tersebut harus ada apabila menginginkan *Coaching* berhasil.

Program *coaching* yang dilaksanakan oleh PT.Griya Miesejati merupakan salah satu bentuk kepedulian perusahaan terhadap pengembangan sumber daya manusia, sehingga karyawan mampu bekerja maksimal sesuai kemampuan yang dimiliki. Namun, dalam pelaksanaannya program *coaching* dianggap belum memuaskan karyawaan yang mengikuti *Coaching*. Pelaksanaan *coaching* yang dianggap kurang memuaskan oleh karyawan meliputi aspek *coach,* materi, fasilitas, metode, dan jadwal *coaching.* Karyawan mengganggap bahwa dalam pelaksanaan program *coaching* perusahaan kurang memberikan perhatian terhadap aspek-aspek yang penting dalam proses *coaching*. Sehingga dalam pelaksanaan program *coaching* karyawan belum merasa puas terhadap *coach,* materi, fasilitas metode dan jadwal. Sedangkan pada pelaksaan program *coaching* aspek pembelajaran, tingkah laku dan hasil dari program *coaching* sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini memfokuskan pada divisi *Call center* PT. Griya Miesejati (Bakmi GM). Karena dalam perusahaan restoran seperti Bakmi GM, *Delivery* atau pesan antar merupakan sumber

pemasukan terbesar perusahaan. Sehingga dalam pelayanan *delivery* dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik.

Penyelia atau atasan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja rutin mereka. Hubungan penyelia dan karyawan sebagai bawahan serupa dengan hubungan tutor-mahasiswa.[1]

Peneliti tertarik untuk meneliti program *Coaching* di PT. Griya Miesejati, Khususnya untuk melakukan evaluasi dari program *Coaching* tersebut sehubungan dengan itu penelitian ini diberi judul Evaluasi Program *Coaching* pada karyawan *Call center* di PT. Griya Miesejati (BAKMI GM).

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah reaksi/kepuasan peserta *coaching* terhadap *coach* pada program *coaching*?
2. Bagaimanakah reaksi/kepuasan peserta *coaching* terhadap materi pada program *coaching*?
3. Bagaimanakah reaksi/kepuasan peserta *coaching* terhadap fasilitas pada program *coaching*?

[1] Handoko T Hani, *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia,* (Yogyakarta : BPFE, 2012). Hal 112

4. Bagaimanakah reaksi/kepuasan peserta *coaching* terhadap metode pada program *coaching*?
5. Bagaimanakah reaksi/kepuasan peserta *coaching* terhadap jadwal pada program *coaching*?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini difokuskan mengenai "evaluasi program *Coaching* pada karyawan *Call center* di PT.Griya Miesejati (Bakmi GM)". Evaluasi dalam hal ini menggunakan model Kirkpatrick.

Evaluasi program dalam penelitian ini dibatasi pada level *Reaksi* dalam model Kirkpatrik yaitu mengenai aspek materi yang disampaikan oleh *coach*, fasilitas, latar belakang kemampuan *coach*, metode dan media dalam *coaching*.

D. Perumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah Reaksi (Kepuasan peserta) terhadap program *Coaching* PT.Griya Miesejati di Jakarta Barat

E. Manfaat Penelitiaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat bagi.

1. Akademik

   Hasil penelitian ini dapat memperkaya kepustakaan kependidikan, khususnya mengenai evaluasi program pengembangan Sumber daya manusia yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan.

2. Praktis

   a. Manfaat penelitian ini bagi PT. Griya Miesejati (Bakmi GM), semoga dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan agar dimasa yang akan perusahaan mampu melaksanakan program *Coaching* dengan lebih baik.

   b. Bagi mahasiswa PLS untuk menambah wawasan pengetahuan, khusunya di bidang evaluasi program mengenai peningkatan kinerja karyawan.

   c. Bagi peneliti, adalah untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dan untuk menambah pengetahuan di bidang manajemen Sumber Daya Manusia.