

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis modern beroperasi dalam lingkungan yang terus berubah dengan kecepatan yang tinggi. Tantangan ini muncul dari perubahan kebutuhan dan preferensi konsumen, dan munculnya teknologi baru. Dengan Kemajuan teknologi telah menjadi pendorong utama disrupsi di banyak industri. Perusahaan yang tidak mampu mengadopsi atau beradaptasi dengan teknologi baru cenderung tertinggal dan kehilangan pangsa pasar. Di era digital, keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada karyawan yang memiliki keterampilan relevan dan terus berkembang.

Tantangan ini adalah bagaimana mengidentifikasi dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tuntutan bisnis yang beragam, salah satu faktor kunci untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan memastikan pertumbuhan jangka panjang, Inovasi dapat mengarahkan organisasi menuju ke arah yang baru dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Menurut Daniel Goleman (2018), keterampilan non-teknis seperti kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial adalah elemen-elemen penting dari kecerdasan emosional yang berkontribusi pada kesuksesan pribadi dan profesional seseorang. keterampilan non-teknis yang umumnya dianggap penting untuk dikembangkan oleh karyawan yaitu Kemampuan untuk mengarahkan, memotivasi, dan menginspirasi orang lain. Keterampilan kepemimpinan mencakup kemampuan untuk mengambil keputusan, memecahkan masalah, dan mengelola tim dengan efektif, Keterampilan ini meliputi kemampuan berbicara dengan jelas dan persuasif, mendengarkan dengan aktif, menulis secara efektif, dan berkomunikasi dengan cara yang tepat sesuai dengan audiens yang berbeda. Di era bisnis yang cepat berubah, karyawan perlu

memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan, teknologi, dan tuntutan pekerjaan yang baru.

Menurut Jack Phillips (2018), strategi pelatihan yang efektif harus mampu mengukur hasil bisnis dari program pelatihan, termasuk dampaknya pada kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kemudian Menurut Raymond A. Noe dan Charles W. Winkler (2019:23), pengembangan karyawan adalah proses sistematis yang ditujukan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan sehingga mereka dapat berkinerja lebih baik dalam pekerjaan mereka saat ini atau dalam peran masa depan yang lebih menantang. pentingnya strategi pelatihan dan pengembangan karyawan dalam konteks bisnis modern. Dimana bagaimana perusahaan yang berinvestasi dalam pengembangan karyawan cenderung mencapai kinerja yang lebih baik dan memiliki keunggulan kompetitif di pasar yang kompetitif.

Kemudian menurut Michael Armstrong (2019), seorang ahli di bidang manajemen sumber daya manusia, pelatihan karyawan adalah "proses yang dirancang untuk membantu karyawan memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan yang ada atau untuk mempersiapkan mereka menghadapi pekerjaan masa depan. Jadi kebutuhan pelatihan karyawan di Lakukan dengan menyeluruh untuk menilai kekurangan keterampilan non-teknis yang ada di organisasi dan tentukan keterampilan apa yang harus dikembangkan agar sesuai dengan tujuan bisnis dan strategi jangka panjang. Dengan ditetapkan tujuan dan sasaran yang spesifik untuk strategi pelatihan dan pengembangan. Dapat terukur dan realistis, serta sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan individu karyawan.

PT PLN (Persero) UP3 Nias adalah unit pelaksana pelayanan pelanggan yang berada di bawah naungan PT PLN (Persero), perusahaan penyedia layanan listrik terbesar di Indonesia. PT PLN (Persero) UP3 Nias bertanggung jawab untuk menyediakan pasokan listrik yang andal dan berkualitas kepada masyarakat di wilayah Nias. Dalam menghadapi tuntutan

bisnis yang terus berkembang dan persaingan yang semakin ketat, PT PLN (Persero) UP3 Nias menyadari pentingnya memiliki karyawan yang memiliki keterampilan non-teknis yang kuat. Keterampilan non-teknis meliputi kemampuan komunikasi yang efektif, kepemimpinan, manajemen waktu, kerjasama tim, pemecahan masalah, dan inovasi. Keterampilan ini penting untuk menjaga kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas, dan mendorong inovasi di dalam organisasi.

Implementasi strategi pelatihan dan pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan PT PLN (Persero) UP3 Nias. Strategi ini melibatkan beberapa langkah seperti: Analisis kebutuhan; Dilakukan analisis untuk mengidentifikasi keterampilan non-teknis yang paling diperlukan oleh karyawan dalam memenuhi tuntutan bisnis dan mendorong inovasi. Hal ini dapat dilakukan melalui wawancara, survei, atau evaluasi kinerja. Perencanaan program; Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, dirancang program pelatihan dan pengembangan yang sesuai. Program ini harus mencakup komponen-komponen seperti komunikasi, kepemimpinan, manajemen waktu, kerjasama tim, pemecahan masalah, dan inovasi. Pelaksanaan pelatihan; Program pelatihan dan pengembangan dilaksanakan dengan melibatkan karyawan PT PLN (Persero) UP3 Nias. Pelatihan dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti pelatihan kelas, pelatihan online, seminar, lokakarya, atau pelatihan on-the-job. Evaluasi dan umpan balik; Setelah pelatihan selesai, dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas program. Karyawan diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik tentang kegiatan pelatihan dan bagaimana keterampilan non-teknis yang telah mereka tingkatkan. Penerapan keterampilan; Keterampilan non-teknis yang diperoleh dari pelatihan harus diimplementasikan dalam pekerjaan sehari-hari. Manajemen PT PLN (Persero) UP3 Nias dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penerapan keterampilan ini melalui pengakuan dan reward yang sesuai.

Dengan mengimplementasikan strategi pelatihan dan pengembangan karyawan ini, PT PLN (Persero) UP3 Nias berharap dapat meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kemampuan organisasi dalam memenuhi tuntutan bisnis yang berubah dan mendorong inovasi di dalam perusahaan. Perkembangan teknologi dan liberalisasi pasar energi telah meningkatkan tingkat persaingan dalam industri energi listrik. Perusahaan seperti PT PLN (PERSERO) UP3 NIAS harus bersaing dengan perusahaan energi listrik lainnya, baik yang beroperasi secara lokal maupun internasional. Untuk tetap bersaing, perusahaan harus mengoptimalkan operasionalnya, memberikan layanan yang unggul, dan berinovasi dalam produk dan layanan. Industri energi listrik tunduk pada berbagai perubahan regulasi yang dapat mempengaruhi cara perusahaan beroperasi. Perubahan kebijakan pemerintah terkait tarif, keberlanjutan energi, standar keamanan, dan lingkungan dapat memerlukan adaptasi yang cepat dari PT PLN (PERSERO) UP3 NIAS untuk tetap mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku. Kebutuhan pelanggan di industri energi listrik dapat sangat beragam. Beberapa pelanggan mungkin memiliki kebutuhan energi yang besar untuk industri dan bisnis, sementara yang lainnya adalah pelanggan rumah tangga dengan kebutuhan yang lebih kecil. PT PLN (PERSERO) UP3 NIAS harus mampu menyesuaikan layanan dan produknya untuk memenuhi kebutuhan yang beragam ini.

Berdasarkan hasil observasi awal bahwa pada PT. PLN (Persero) UP3 Nias terdapat permasalahan yang kurang baik adalah kurangnya upaya untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan. Evaluasi pelatihan penting untuk menilai sejauh mana tujuan pelatihan tercapai, sejauh mana peserta pelatihan mendapatkan manfaat, dan apakah pelatihan memberikan dampak positif pada kinerja individu atau organisasi secara keseluruhan. Dampak dari masalah Kurangnya Evaluasi ini adalah PT PLN (Persero) UP3 Nias tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang efektivitas program pelatihan yang dijalankan. Tanpa evaluasi, organisasi

tidak dapat mengetahui apakah investasi dalam pelatihan memberikan nilai tambah dan menghasilkan perubahan positif dalam kinerja dan kompetensi karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“Implementasi Strategi Pelatihan Dalam Meningkatkan Keterampilan Non-Teknis Karyawan Untuk Memenuhi Tuntutan Bisnis Dan Mendorong Inovasi Pada PT PLN (Persero) UP3 Nias”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada implementasi strategi pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Nias.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis implementasi strategi pelatihan dalam meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan dalam memenuhi tuntutan bisnis dan mendorong inovasi pada PT PLN (Persero) UP3 Nias?
2. Bagaimana dampak strategi pelatihan dalam meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan dalam memenuhi tuntutan bisnis dan mendorong inovasi pada PT PLN (Persero) UP3 Nias?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui analisis implementasi strategi pelatihan dalam meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Nias.
2. Untuk mengetahui dampak strategi pelatihan dalam meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Nias.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Manfaat bagi Teoritis:
 - a) Penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi pada pengetahuan dalam bidang pelatihan karyawan, keterampilan non-teknis, dan inovasi di perusahaan publik seperti PT PLN (Persero) UP3 Nias.

Temuan dan analisis dari penelitian ini dapat memperkaya literatur ilmiah terkait topik ini.

- b) Hasil penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan dan memperkuat teori-teori yang terkait dengan strategi pelatihan dan implementasinya dalam mencapai tujuan bisnis dan mendorong inovasi di organisasi.

2. Manfaat bagi Praktis:

- a) Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada PT PLN (Persero) UP3 Nias tentang strategi pelatihan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi area keahlian yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan.
- b) Dengan meningkatkan keterampilan karyawan dalam aspek non-teknis, perusahaan akan dapat lebih siap menghadapi persaingan di industri energi dan mengejar peluang bisnis yang baru. Karyawan yang terampil dalam keterampilan non-teknis, seperti komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim, dapat membantu perusahaan dalam memenangkan tender, membangun hubungan pelanggan yang lebih baik, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.
- c) Hasil penelitian ini dapat membantu PT PLN (Persero) UP3 Nias dalam mengembangkan lingkungan yang mendukung inovasi, yang akan mengarah pada perbaikan proses bisnis, pengenalan produk dan layanan baru, serta peningkatan efisiensi operasional.