

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Banyak orang yang menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan dalam bersaing. Mereka membuat sasaran, inovasi dan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia adalah unsur yang paling vital dalam organisasi. Ada dua alasan yang menyebutkan, *pertama*, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi serta merancang dan memproduksi barang dan jasa serta mengawasi pelaksanaan dalam prosesnya. *Kedua*, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis.¹

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.²

2. Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Tanpa adanya unsur

¹ Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 1

² Sadli Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2006), h. 20

manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndaraha (1999) adalah sumber daya manusia yang menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan air, tenaga, otot dan sebagainya.³

Menurut Masaaki (dalam Kaizen, 1986), istilah kualitas sumber daya manusia adalah tingkat kemampuan dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut.⁴ Menurut Justine Sirait, indikator sumber daya manusia yang berkualitas adalah karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik, produktivitas kerja dapat tercapai, kinerja meningkat dari waktu ke waktu.⁵

3. Sumber Daya Manusia dalam Islam

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengelolaan seluruh *resources* yang ada di muka bumi, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada di muka bumi sengaja diciptakan Allah untuk kemaslahatan manusia. Hal ini jelas ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Jatsiyah (45): 13

³Edy Sutrisno, *Op.cit*, h. 4

⁴Ibid, h. 11

⁵Justine Sirait, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Internasional*, (Jakarta: Mitra Kencana Media, 2007), h. 118

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ
لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿١٣﴾

Artinya: "Dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir."⁶

Oleh karena itu sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan benar karena itu merupakan amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Untuk dapat mengelola dengan baik, ilmu sangatlah diperlukan untuk menopang pemberdayaan dan optimalisasi sumber daya yang ada. Rasulullah menganjurkan bahwa menuntut ilmu adalah wajib mulai dari lahir hingga wafat. Oleh karena itu mempelajari semua ilmu merupakan keharusan. Yang harus dibawah ialah kemana ilmu itu akan dibawa.⁷

Kita harus bisa mengingat kembali dan merenungi posisi serta kedudukan kita sebagai umat Islam, yang disebut oleh Al-Qur'an sebagai sebaik-baik ciptaan dan paling mulia (Q.S. At-tin: 4).

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

Artinya: "Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya."⁸

⁶Mahmud Junus, *Op.cit*

⁷Henni Indrayani, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Terintegrasi*, (Pekanbaru: Suska Press, 2013), h. 26-27

⁸Mahmud Junus, *Op.cit*

Dan yang lebih spesifik disebut dengan manusia *ulul albab*. Yaitu generasi *khairo ummah* (sebaik-baik umat), yang menjadi *ummatan wasathan* (umat pilihan) dan menjadi *shuhada 'ala an-nas* (menjadi saksi atas manusia). Secara spesifik al-Qur'an menggambarkan karakteristik sumber daya manusiaberualitas (*ulul albab*) sebagai berikut: (Q.S. Az-Zumar: 17-18).

وَالَّذِينَ اجْتَنَبُوا الطَّاغُوتَ أَنْ يَعْبُدُوهَا وَأَنَابُوا إِلَى اللَّهِ لَهُمُ
 الْبُشْرَىٰ فَبَشِّرْ عِبَادِ ﴿١٧﴾
 الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ هَدَيْنَاهُمْ
 اللَّهُ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْأَلْبَابُ ﴿١٨﴾

Artinya: “17. Dan orang-orang yang menjauhi thaghut (yaitu) tidak menyembah-nya dan kembali kepada Allah, bagi mereka berita gembira; sebab itu sampaikanlah berita itu kepada hamba-hamba-Ku. 18. Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal.”⁹

B. Pelatihan

1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan (*training*) merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan, melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pembelajaran sehingga mereka segera akan dapat menggunakannya dalam

⁹*Ibid*

pekerjaan. Pada dasarnya, pelatihan diperlukan karena adanya kesenjangan antara keterampilan pekerja sekarang dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk menempati posisi baru.

Berdasarkan pendapat Andrew E. Sikula dapat dikemukakan bahwa pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Dengan demikian, istilah pelatihan ditujukan kepada pegawai pelaksana dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis.¹⁰

Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan suatu aktivitas. Latihan ini membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya.

Pelatihan sumber daya manusia semakin meningkat menjadi masalah strategis utama karena berbagai alasan:

- 1) Perubahan yang cepat dalam teknologi berlanjut menyebabkan meningkatnya tingkat keausan keterampilan. Agar tetap kompetitif, organisasi perlu melanjutkan pelatihan bagi sumber daya manusianya dalam menggunakan teknologi terbaik dan mutakhir yang tersedia.

¹⁰A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), Cet. Ke-9, h. 44

Mengelola lingkungan yang bergerak cepat atau *turbulent* seperti ini menciptakan kebutuhan pembelajaran berkelanjutan bagi manajer.

- 2) Desain ulang pekerjaan dalam pekerjaan yang mempunyai tanggung jawab lebih luas memerlukan sumber daya manusia memperkirakan lebih banyak tanggung jawab, melakukan inisiatif, dan pengembangan lebih lanjut keterampilan interpersonal untuk menjamin kinerja dan keberhasilan mereka. Sumber daya manusia perlu mendapatkan keterampilan lebih luas dan diberikan bantuan dengan peluang pengembangan melalui kerja sama kelompok, kolaborasi, dan manajemen konflik.
- 3) Merger dan akuisisi telah meningkat dengan pesat. Aktivitas ini mengintegrasikan sumber daya manusia dalam satu organisasi ke dalam organisasi lainnya yang mempunyai budaya sangat berbeda. Ketika hasil finansial dan kinerja dari aktivitas merger dan akuisisi lebih rendah dari rencana, biasanya alasannya terletak pada sistem sumber daya manusia daripada sistem manajemen operasional atau finansial.
- 4) Sumber daya manusia bergerak dari satu pemberi kerja (*employeer*) ke pemberi kerja lainnya dengan frekuensi lebih besar daripada periode sebelumnya. Dengan loyalitas lebih rendah pada pemberi kerja tertentu dan lebih pada karir sumber daya manusia sendiri, lebih banyak waktu harus dikeluarkan dalam mengintegrasikan sumber daya manusia baru ke dalam tempat pekerjaan.

5) Globalisasi operasi bisnis memerlukan manajer mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang berhubungan dengan perbedaan bahasa dan budaya.¹¹

2. Tujuan Pelatihan

Tujuan dari pelatihan adalah agar peserta latih dapat mencapai suatu standar, baik dalam keterampilan, dalam pengetahuan maupun dalam tingkah laku.¹²

Tujuan yang umum dari pelatihan yaitu:

- a) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- b) Meningkatkan produktivitas kerja
- c) Meningkatkan kualitas kerja
- d) Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia
- e) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja
- f) Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal
- g) Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja
- h) Menghindarkan keusangan (*obsolescence*)
- i) Meningkatkan perkembangan pegawai¹³

Karier sebagai sarana yang memiliki kesempatan untuk membentuk seseorang membuat perencanaan kariernya dengan mempertemukan antara keahlian, keinginan, dan tujuannya dengan

¹¹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada, 2011)h. 443

¹²Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 99

¹³A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *op.cit*, h. 45

kebutuhan dan tujuan organisasi. Selanjutnya Simamora mengemukakan tentang tujuan pelatihan sebagai berikut :

- 1) Memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian para karyawan.
- 2) Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- 3) Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi lebih kompeten.
- 4) Membantu memecahkan persoalan operasional.
- 5) Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- 6) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi.¹⁴

Sedangkan tujuan pelatihan bagi individual, adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu individu dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan pemecahan masalah yang efektif.
- 2) Melalui pelatihan dan pengembangan, mengubah motivasi dari pengakuan, prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab, dan kemajuan diinternalisasikan dan dilaksanakan.
- 3) Membantu dalam mendorong dan mencapai pengembangan dan kepercayaan diri.
- 4) Membantu seseorang dalam mengatasi stres, tensi, kekecewaan, dan konflik.
- 5) Menyediakan informasi untuk memperbaiki pengetahuan, kepemimpinan, keterampilan berkomunikasi, dan sikap.

¹⁴M. Kadarisman, *Op.cit*, h. 60

- 6) Meningkatkan pemberian pengakuan dan perasaan kepuasan pekerjaan.
- 7) Mengarahkan seseorang pada tujuan personal sambil memperbaiki keterampilan berinteraksi.
- 8) Memuaskan kebutuhan personal bagi karyawan (yang dilatih) dan pelatih.
- 9) Mengembangkan jiwa untuk terus mau belajar.
- 10) Membantu seseorang dalam mengembangkan keterampilan keterampilan berbicara dan mendengarkan, juga menulis.
- 11) Membantu mengurangi rasa takut/khawatir dalam mencoba melakukan tugas baru.¹⁵

3. Faktor-Faktor yang Perlu Diperhatikan dalam Pelatihan

- a) Perbedaan individu pegawai
- b) Hubungan dengan jabatan analisis
- c) Motivasi
- d) Partisipasi aktif
- e) Seleksi peserta penataran
- f) Metode pelatihan.¹⁶

4. Kebutuhan Pelatihan¹⁷

Alasan diperlukannya program pelatihan menurut Ernest J. Mc Cormick (1985: 219) bahwa suatu organisasi perlu melibatkan sumber daya manusia (pegawainya) pada aktivitas pelatihan hanya jika hal itu merupakan keputusan terbaik dari manajer. Pelatihan diharapkan dapat mencapai hasil

¹⁵*Ibid*, h. 49

¹⁶A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *Op.cit*, h. 45-46

¹⁷*Ibid*

lain daripada memodifikasi perilaku pegawai. Hal ini juga perlu mendapat dukungan secara organisasi dan tujuan, seperti produksi, distribusi barang dan pelayanan lebih efisien, menekan biaya operasi, meningkatkan kualitas, dan hubungan pribadi lebih efektif.

Goldstein dan Bukton mengemukakan ada tiga analisis kebutuhan pelatihan, yaitu:

1) *Organizational analysis* (Analisis Organisasi)

Menganalisis tujuan organisasi, sumber daya yang ada dan lingkungan organisasi yang sesuai dengan realita, Wexley dan Latham (1981) mengemukakan bahwa dalam menganalisis organisasi perlu memperhatikan pertanyaan “*where is training needed and where is it likely to be succesful within an organization?*”. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan survei mengenai sikap pegawai terhadap kepuasan kerja, persepsi pegawai, dan sikap pegawai dalam administrasi. Di samping itu pula, dapat menggunakan *turnover*, absensi, kartu pelatihan, daftar kemajuan pegawai, dan data perencanaan pegawai.

2) *Job or task analysis* (Analisis Job dan Tugas)¹⁸

Analisis job dan tugas merupakan dasar untuk mengembangkan program job-training. Sebagaimana program training dimaksudkan untuk membantu pegawai meningkatkan pengetahuan, skill, dan sikap terhadap suatu pekerjaan.

¹⁸*Ibid*, h. 47

3) *Person analysis* (Analisis Pegawai)

Analisis pegawai difokuskan pada identifikasi khusus kebutuhan training bagi pegawai yang bekerja pada ajobnya. Kebutuhan *training* pegawai dapat dianalisis secara individu maupun kelompok.

1) Kebutuhan individu dari pelatihan

Analisis kebutuhan individu dari pelatihan dapat dilakukan dengan cara observasi oleh supervisor, evaluasi keterampilan, kartu kontrol kualitas, dan tes keterampilan pegawai.

2) Kebutuhan kelompok dari pelatihan

Kebutuhan kelompok dari pelatihan dapat diprediksi dengan pertimbangan informal dan observasi oleh supervisor maupun manajer.

Adapun alasan lain dari kebutuhan pelatihan adalah sebagai berikut:¹⁹

a. Adanya pegawai baru

Pegawai-pegawai baru sangat memerlukan pelatihan orientasi. Mereka perlu memahami tujuan, aturan-aturan dan pedoman kerja yang ada pada organisasi perusahaan. Begitu pula mereka perlu memahami kewajiban-kewajiban, hak dan tugasnya sesuai dengan jobnya.

¹⁹*Ibid*, h.48

b. Adanya penemuan-penemuan baru

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, banyak ditemukan peralatan-peralatan baru yang lebih canggih daripada ditemukan peralatan kantor yang digunakan sebelumnya. Pegawai-pegawai yang akan menggunakan peralatan baru tersebut perlu mendapatkan pelatihan agar dapat menggunakannya dengan sebaik-baiknya. Misalnya, penggunaan komputer.

Adapun cara menentukan kebutuhan pelatihan dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Analisis jabatan, dengan dibuatnya standar-standar pelaksanaan kerja untuk setiap jabatan dapat ditentukan kebutuhan pelatihan.
- b. Tes psikologis, dipergunakan untuk menentukan peserta pelatihan yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang telah ditentukan. Tes psikologis mempunyai validitas tinggi dalam memprediksi kemampuan pegawai yang akan menjadi peserta pelatihan.
- c. Penyelidikan moral, dapat dipergunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan. Misalnya mengukur sikap moral peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

- d. Analisis kegiatan, dipergunakan untuk menentukan kesesuaian antara bidang pekerjaan peserta dengan jenis pelatihan.²⁰

5. Metode Pelatihan

Andrew E. Sikula mengemukakan metode pelatihan adalah sebagai berikut:

a) *On The Job*

Hampir 90% dari pengetahuan pekerjaan diperoleh melalui metode *on the job training*. Prosedur metode ini adalah informal, observasi sederhana dan mudah serta praktis. Pegawai mempelajari jobnya dengan mengamati perilaku pekerja lain yang sedang bekerja. Pegawai senior memberikan contoh cara mengerjakan pekerjaan dan training baru memperhatikannya. Metode *on the job training* dapat pula menggunakan peta-peta, gambar-gambar, sampel masalah, dan mendemonstrasikan pekerja agar pegawai baru dapat memahaminya dengan jelas. Fungsi dari metode *on the job training* antara lain supervisor mampu menarik simpati pegawai peserta pelatihan, maka dari itu supervisor harus terlatih secara memadai. Metode *on the job training* sangat tepat, cocok untuk mengajarkan pengetahuan, skill yang dapat dipelajari dalam beberapa hari atau beberapa minggu. Hanya saja peserta pelatihan dalam metode *on the job training* harus dilakukan pada waktu yang sama dan untuk *job* yang sama pula. *On the job training* sangat

²⁰*Ibid*

tepat pula digunakan untuk pelatihan yang semi skill, seperti pekerja klerk, sales atau pramuniaga.

Manfaat dari metode *on the job training* adalah peserta belajar dengan perlengkapan yang nyata dan dalam lingkungan pekerjaan yang jelas.

b) *Vestibule atau Balai*

Suatu *Vestibule* adalah suatu ruangan isolasi atau terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai baru yang akan menduduki suatu *job*. Metode *Vestibule* merupakan metode pelatihan yang sangat cocok untuk banyak peserta (pegawai baru) yang dilatih dengan macam pekerjaan yang sama dan dalam waktu yang sama. Pelaksanaan metode *Vestibule* biasanya dilakukan dalam waktu beberapa hari sampai beberapa bulan dengan pengawasan instruktur. Misalnya, pelatihan pekerjaan pengetikan, klerk, operator mesin.²¹

c) *Metode Demonstrasi dan Contoh*

Suatu demonstrasi menunjukkan dan merencanakan bagaimana suatu pekerjaan atau bagaimana sesuatu itu dikerjakan. Metode demonstrasi melibatkan penguraian dan memperagakan sesuatu melalui contoh-contoh. Metode ini sangat mudah untuk manajer mengajarkan pegawai baru mengenai aktivitas nyata melalui suatu tahap perencanaan dari “bagaimana dan apa sebab” pegawai mengerjakan apa yang ia kerjakan. Metode demonstrasi merupakan metode training yang sangat

²¹*Ibid*

efektif karena lebih mudah menunjukkan kepada peserta bagaimana mengerjakan suatu tugas yang akan dikerjakan. Metode demonstrasi biasanya dikombinasikan dengan alat bantu belajar seperti gambar-gambar, teks materi, ceramah, diskusi. Metode demonstrasi dapat juga digunakan untuk tujuan pengembangan manajerial. Sedangkan metode pelatihan contoh dapat digunakan untuk pengajaran operasi mekanik dan hubungan interpersonal. Metode contoh juga sangat cocok untuk mengajarkan hubungan interpersonal, tugas-tugas pekerjaan, tanggung jawab, standar kelompok informal, dan harapan pengawasan.²²

d) *Simulasi*

Simulasi adalah suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Simulasi ini merupakan pelengkap, sebagai teknik duplikat yang mendekati kondisi nyata pada pekerjaan. Metode simulasi ini merupakan metode pelatihan yang sangat mahal, tetapi sangat bermanfaat dan diperlukan dalam pelatihan.

e) *Apprenticeship*

Metode *training apprenticeship* adalah suatu cara mengembangkan keterampilan (*skill*) perajin atau pertukangan. Metode ini didasarkan pula pada *on the job training* dengan memberikan petunjuk-petunjuk cara mengerjakannya. Metode *apprenticeship* tidak mempunyai standar format. Pegawai peserta mendapatkan bimbingan umum dan mereka langsung dapat mengerjakan pekerjaannya.

²²*Ibid*, h. 53

f) *Metode Ruang Kelas*

Metode ruang kelas merupakan metode *training* yang dilakukan di dalam kelas, walaupun dapat pula dilakukan di area pekerjaan. Aspek-aspek tertentu dari semua pekerjaan lebih mudah dipelajari dalam ruangan kelas daripada *on the job*. Metode ruang kelas adalah kuliah, konferensi, studi kasus, bermain peran, dan pengajaran berprogram (*programmed instruction*).

Metode Kuliah. Kuliah merupakan suatu ceramah yang disampaikan secara lisan untuk tujuan-tujuan pendidikan. Perkuliahan telah menjadi tradisi yang biasanya digunakan sebagai metode pengajaran ruang kelas di akademi dan universitas. Keuntungan metode kuliah dapat digunakan untuk kelompok besar sehingga biaya peserta menjadi rendah dan dapat menyajikan banyak bahan pengetahuan dalam waktu yang relatif singkat. Adapun kelemahan dari metode kuliah, peserta lebih bersikap pasif, komunikasi hanya satu arah, sehingga tidak terjadi umpan balik dari peserta. Kuliah cenderung menekankan ingatan akan fakta-fakta dan gambar-gambar saja. Dengan demikian, kuliah kurang menekankan pengaplikasian pengetahuan. Maka dari itu, metode kuliah harus dikombinasikan dengan metode-metode lainnya, seperti diskusi atau tanya jawab.

Metode Konferensi. Konferensi merupakan suatu pertemuan moral formal di mana terjadi diskusi atau konsultasi tentang sesuatu yang penting. Konferensi menekankan adanya diskusi kelompok kecil, materi

pelajaran yang terorganisasi, dan melibatkan peserta aktif. Pada metode konferensi, proses belajar berdasarkan partisipasi lisan dan interaksi antarpeserta (anggota peserta). Peserta dianjurkan untuk memberikan gagasan-gagasan dan kemudian didiskusikan, dievaluasi dan mungkin pula dapat diubah oleh pendapat atau pandangan-pandangan dari peserta lainnya. Pada konferensi, jumlah peserta sekitar 15 sampai 20 orang. Metode ini sangat berguna untuk pengembangan terhadap pengertian-pengertian dan pembentukan sikap-sikap baru. Adapun kelemahan metode konferensi adalah terbatasnya peserta pada kelompok kecil, sehingga relatif menjadi lebih besar.

Metode Studi Kasus. Studi Kasus adalah uraian tertulis atau lisan tentang masalah yang ada atau tentang keadaan selama waktu tertentu, baik secara nyata maupun hipotesis. Pada metode studi kasus, peserta diminta untuk mengidentifikasi masalah-masalah dan merekomendasi pemecahan masalahnya. Metode ini menghendaki belajar melalui perbuatan dengan maksud meningkatkan pemikiran analitis dan kemampuan masalah. Metode studi kasus ini berfungsi pula sebagai pengintegrasian dari pengetahuan yang diperoleh dari sejumlah fondasi disiplin.

Metode Bermain Peran. Peran merupakan suatu bentuk perilaku yang diharapkan. Peserta diberitahu mengenai suatu kesan dan peran yang harus mereka mainkan. Peranan peserta adalah menjelaskan situasi dan masing-masing peran yang harus mereka perankan dalam

konteks hipotesis tersebut. Bermain peran terutama digunakan untuk memberi kesempatan kepada peserta mempelajari keterampilan berhubungan antara manusia melalui praktik, mengembangkan pemahaman mengenai pengaruh perilaku mereka pada peserta lainnya. Manfaat metode bermain peran adalah *pertama*, belajar melalui perbuatan. *Kedua*, menekankan sensitivitas manusia dan interaksinya. *Ketiga*, hasil pengetahuan segera diperoleh dan *keempat*, menimbulkan minat dan keterlibatan tinggi.²³

Bimbingan Berencana (*Programmed Instruction*). Metode bimbingan berencana terdiri dari serangkaian langkah yang berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau sekelompok pelaksanaan pekerjaan. Metode bimbingan berencana meliputi langkah-langkah yang telah diatur terlebih dahulu mengenai prosedur yang berhubungan dengan penguasaan keterampilan khusus atau pengetahuan umum. Bimbingan berencana dapat dengan menggunakan buku, pedoman (*manual*), mesin petunjuk pengajaran (*teaching machine*).

Manfaat metode bimbingan berencana adalah *Pertama*, peserta belajar dengan cara mereka sendiri. *Kedua*, materi yang dipelajari dibagi-bagi ke dalam satuan-satuan kecil, sehingga mudah dapat diserap dan diingat oleh peserta. *Ketiga*, adanya umpan balik langsung. *Keempat*, adanya partisipasi peserta secara aktif. *Kelima*, perbedaan antarpeserta

²³*Ibid*, h. 55

dapat diperhatikan, dan *keenam*, pelatihan dapat diselenggarakan kapan saja dan di mana saja.

Adapun kelemahan metode bimbingan berencana antara lain, *pertama*, kedudukan pengajaran bersifat impersonal. *Kedua*, fakta kemajuan belajar tidak terjadi sampai informasi pendahuluan dipelajari. *Ketiga*, hanya materi pelajaran yang nyata dapat diprogramkan. *Keempat*, falsafah dan konsep sikap yang berhubungan dengan keterampilan motorik tidak dapat diajarkan melalui metode bimbingan berencana. *Kelima*, biaya yang diperlukan sangat besar.

Metode Pelatihan Lainnya. Banyak metode pelatihan, seperti metode seminar, kuliah, konferensi, kursus singkat digunakan sebagai metode pelatihan pegawai. Kursus-kursus dan seminar-seminar dapat digunakan untuk peserta tingkat pendidikan akademi, universitas, dan perusahaan. Programnya menggunakan waktu sehari, semalam, atau seminggu.²⁴

6. Pelatihan Satpam

Pelatihan pada satpam sendiri dibagi menjadi beberapa tingkatan, yaitu:

a. Gada Pratama (Dasar)

Gada Pratama (Dasar) merupakan pelatihan dasar wajib bagi calon anggota satpam. Lama pelatihan empat minggu dengan pola 232 jam pelajaran. Materi pelatihan yaitu :

²⁴*Ibid*, h. 56

- a) Interpersonal Skill
- b) Etika Profesi
- c) Tugas Pokok, Fungsi dan Peranan Satpam
- d) Kemampuan Kepolisian Terbatas seperti: Bela Diri, Pengenalan Bahan Peledak, Barang Berharga dan Latihan Menembak, Pengetahuan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif Lainnya, Penggunaan Tongkat Polri dan Borgol, Pengetahuan Baris Berbaris dan Penghormatan.

b. Gada Madya (Penyelia)

Gada Madya (Penyelia) merupakan pelatihan lanjutan bagi anggota satpam yang telah memiliki kualifikasi Gada Pratama. Lama pelatihan dua minggu dengan pola 160 jam pelajaran.

b. Gada Utama (Manajer Keamanan)

Gada Utama (Manajer Keamanan) merupakan pelatihan yang boleh diikuti oleh siapa saja dalam level setingkat manajer, yaitu *chief security officer* atau manajer keamanan. Pola 100 jam pelajaran.²⁵

Tujuan dari pelatihan satpam adalah untuk mengatasi segala hal terburuk yang mungkin bisa terjadi di sekitar rumah atau kantor yang nantinya akan dijaga.

Pelatihan satpam sangat bermanfaat untuk memantapkan dan mengajarkan disiplin bagi calon satpam. Ada beberapa hal yang dilakukan

²⁵[http://chiefsugiyanto.blogspot.com,/Buku Panduan Security](http://chiefsugiyanto.blogspot.com,/Buku_Panduan_Security)

untuk melatih para calon satpam tersebut, yaitu kualitas, kuantitas, waktu, dan pembiayaan.

Konsep pertama adalah kualitas. Kualitas ini terbagi dalam beberapa dimensi untuk memenuhi standar perusahaan-perusahaan modern. Demi terwujudnya beberapa kualifikasi, beberapa perusahaan juga mengadakan beberapa pendidikan, pelatihan dan workshop untuk para karyawannya. Biasanya perusahaan tersebut mempunyai dan menentukan standar mereka sendiri. Mereka mengharapkan ada peningkatan kinerja para karyawannya, termasuk para satpam. Pendidikan keahlian dasar dan keahlian khusus merupakan dua pelatihan yang sering digunakan sebagai pelatihan wajib. Pelatihan ini biasanya bekerja sama dengan satuan kepolisian wilayah setempat atau perusahaan jasa pengamanan yang telah memiliki izin dari kepolisian.

Pelatihan satpam yang kedua adalah tentang kuantitas. Peningkatan kuantitas biasanya digunakan oleh perusahaan berskala besar yang berorientasi pada produksi. Karena perusahaan ini biasanya mengutamakan jumlah sumber dayanya, termasuk sumber daya produksi dan sumber daya manusia. Kedua sumber daya ini jika digabungkan akan menghasilkan produksi yang melimpah dan dapat mendatangkan profit yang menguntungkan. Secara logika, para pemilik perusahaan mampu mengeluarkan investasi senilai sekian dan mereka mengharapkan hasil yang seimbang atau bahkan yang lebih banyak dari investasi yang mereka keluarkan.

Pelatihan ketiga adalah tentang waktu. Efektifitas waktu akan mampu dicapai jika tersedia sumber daya manusia yang memenuhi standar. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan para satpam akan lebih memanfaatkan waktu yang tersedia. Misalnya, jika sebelum adanya pelatihan, seorang satpam mampu menghasilkan 7 pekerjaan, maka setelah mengikuti pelatihan, diharapkan mampu menghasilkan 10 pekerjaan sehingga pihak perusahaan juga meraup keuntungan lebih banyak.

Pelatihan satpamyang ke empat adalah pembiayaan. Dalam meningkatkan kinerja karyawannya, sebuah perusahaan akan memberikan tingkat gaji. Kenaikan gaji ini masih berhubungan dengan pemanfaatan waktu. Jika seorang karyawan yang telah mengikuti pelatihan akan mampu mengerjakan tugas lebih banyak walaupun perusahaan akan membayar lebih banyak pula. Biasanya, tujuan di atas hanyalah tujuan teoritis, untuk tujuan praktisnya biasanya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perusahaan. Sama halnya dengan kerjasama yang dilakukan bersama satuan Kepolisian. Biasanya Kepolisian Daerah setempat juga menawarkan pelatihan ini kepada perusahaan-perusahaan terkait demi terciptanya keamanan di daerah tersebut.

Materi yang diberikan biasanya berdasarkan pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 yang mengatur tentang lalulintas, etika sopan santun dalam berlalu lintas, dan angkutan jalan, Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 yang berisi tentang Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia, 12 hal tentang pengaturan lalu lintas, diskusi, TPT-KP dan

pengamanan gedung dan perkantoran. Biasanya pelatihan-pelatihan ini berupa diskusi, metode tutorial, praktek dan tanya jawab. Kepolisian Daerah setempat akan menunjuk satu perkantoran setiap bulan untuk mengikuti pelatihan ini sehingga semua satpam mempunyai standar yang sama.

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula 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.²⁶

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Kinerja merupakan hasil atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam organisasi merupakan

²⁶Wibowo, *Op.cit*, h. 7

jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

²⁷

Jadi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²⁸

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a) Kemampuan
- b) Motivasi²⁹
- c) Dukungan yang diterima
- d) Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
- e) Hubungan dengan organisasi³⁰

Mc. Celland berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat terpuji.

Selanjutnya Mc. Celland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi, yaitu:

- 1) Memiliki tanggung jawab yang tinggi
- 2) Berani mengambil resiko

²⁷ Henni Indrayani, dkk, *op.cit*, h. 96

²⁸ A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *Op.cit*, h.67

²⁹ *Ibid*

³⁰ Henni Indrayani, dkk, *Op.cit*, h. 96

- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan
- 5) Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.³¹

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.³²

Penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan. Dari hasil penilaian kinerja dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari pekerjaan yang dinilai dari karyawan dan hasilnya oleh manajemen akan dijadikan sebagai dasar bagi tindakan-tindakan selanjutnya.

Penilaian kinerja merupakan alat untuk mengevaluasi kerja karyawan sehingga diketahui seberapa baik karyawan telah bekerja sesuai

³¹*Ibid*, h. 96-97

³²*Ibid*, h. 97

dengan sasaran dan memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan serta dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka pada masa yang akan datang.³³

Unsur-unsur yang dinilai dari kinerja antara lain:

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas kerja
- 3) Kedisiplinan
- 4) Kreatifitas
- 5) Inisiatif
- 6) Kerjasama
- 7) Kepemimpinan
- 8) Kecakapan
- 9) Kepribadian
- 10) Tanggung jawab³⁴

Kegunaan penilaian kinerja karyawan antara lain:

- 1) Peningkatan prestasi kerja

Membantu manajer untuk menetapkan cara-cara agar karyawan dapat bekerja lebih baik dan bagi karyawan dapat memperbaiki kinerja mereka untuk masa yang akan datang.

³³*Ibid*

³⁴*Ibid*, h. 97-98

2) Kesempatan kerja yang adil

Dengan kinerja akan menjamin keputusan-keputusan penempatan karyawan dalam menduduki posisi pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan secara adil.

3) Kebutuhan pelatihan

Dapat menentukan kebutuhan akan pelatihan karyawan dilihat dari rendahnya kinerja karyawan yang diperoleh dari penilaian kinerja.

4) Penyesuaian kompensasi

Melalui penilaian kinerja dapat diambil keputusan tentang kompensasi seperti kenaikan gaji/upah, bonus, dan bentuk kompensasi lainnya.

5) Keputusan promosi, mutasi dan demosi

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengambil keputusan tentang karyawan yang dapat dipromosikan.

6) Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan

Hasil dari penilaian kinerja dapat membantu manajer dalam mendiagnosis kesalahan-kesalahan dalam desain pekerjaan.

7) Menentukan perencanaan dan pengembangan karir.³⁵

Melalui penilaian kinerja dapat mengarahkan dan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam perencanaan karir.

³⁵*Ibid*,h.98

Ada dua metode yang dipakai untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1) Metode tradisional³⁶

Metode ini merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai kinerja karyawan dan diterapkan secara tidak sistematis maupun sistematis. Yang termasuk ke dalam metode tradisional adalah:

a. *Rating scale*

Metode ini merupakan metode penilaian yang paling tua dan banyak digunakan, dimana penilaian yang dilakukan oleh atasan atau supervisor untuk mengukur karakteristik.

b. *Employee comparison*³⁷

Metode ini merupakan metode penilaian yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya. Metode ini terdiri dari :

a) *Alternation ranking*

Alternation ranking yaitu metode penilaian dengan cara mengurutkan peringkat (*ranking*) pegawai dimulai dari yang terendah sampai yang tertinggi berdasarkan kemampuan yang dimilikinya.

³⁶*Ibid*,h. 99

³⁷*Ibid*,h. 100

b) *Paired comparison*

Paired comparison yaitu metode penilaian dengan cara seorang pegawai dibandingkan dengan seluruh pegawai lainnya, sehingga terdapat berbagai alternatif keputusan yang diambil. Metode ini digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif sedikit.

c) *Forced comparison (grading)*

Metode ini sama dengan *paired comparison*, tetapi digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif banyak. Kinerja karyawan dibandingkan dengan rumusan untuk setiap golongan dan karyawan tersebut diberi golongan mutu yang sesuai dengan prestasinya.

c. *Check list*³⁸

Metode ini hanya memberikan masukan/informasi bagi penilaian yang dilakukan oleh bagian personalia. Metode checklist merupakan daftar periksa yang dilakukan oleh penilai berupa daftar pertanyaan yang telah dideskripsikan terlebih dahulu dan nilai dari setiap pertanyaan diberi bobot. Dengan pemberian bobot penilai dapat menentukan total skor dari karyawan.

d. *Free from essay*

Dengan metode ini seorang penilai diharuskan membuat karangan yang berkenaan dengan orang/karyawan/pegawai yang sedang dinilainya.

³⁸*Ibid*,h. 101

e. *Critical incident*

Dengan metode ini penilai harus mencatat semua kejadian mengenai tingkah laku bawahannya sehari-hari yang kemudian dimasukkan ke dalam buku catatan khusus yang terdiri dari berbagai macam kategori tingkah laku bawahannya.

2) Metode modern³⁹

Metode ini merupakan perkembangan dari metode tradisional dalam menilai kinerja. Yang termasuk ke dalam metode modern ini adalah :

a. *Assesment centre*

Metode ini biasanya dilakukan dengan pembentukan tim penilai khusus. Tim penilai khusus ini bisa dari luar, dari dalam, maupun kombinasi dari luar dan dari dalam.

b. *Management By Objective (MBO)*⁴⁰

Dalam metode ini pegawai langsung diikutsertakan dalam perumusan dan pemutusan persoalan dengan memperhatikan kemampuan bawahan dalam menentukan sarannya masing-masing yang ditekankan pada pencapaian sasaran perusahaan.

MBO merupakan metode penilaian kinerja pada masa yang akan datang. Penyelia bersama-sama karyawan menentukan tujuan dan sasaran pelaksanaan pekerjaan pada waktu yang akan

³⁹*Ibid*,h. 102

⁴⁰*Ibid*

datang. Dan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan secara bersama pula.

c. *Human asset accounting*⁴¹

Dalam metode ini, faktor pekerja dinilai sebagai individu modal jangka panjang sehingga sumber tenaga kerja dinilai dengan cara membandingkan terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan.

4. Kinerja Satpam

Kini pengamanan tidak lagi hanya dilihat sebagai kemampuan seorang menjadi satpam yang baik, kapabel dan disegani, tetapi merupakan suatu bisnis, bagaimana mengelola tugas pengamanan dalam suatu sistem nilai, aturan, perencanaan, pembinaan, konsultasi, komunikasi, pengendalian dokumen, penangan keadaan darurat, pengendalian resiko, analisa dan auditing. Di Indonesia, isu standar keamanan akhirnya disusul dengan munculnya BUJP-BUJP (Badan Usaha Jasa Pengamanan), salah satunya PT. Bravo Satria Perkasa.

Satpam adalah bentuk pengamanan swakarsa, dengan demikian hubungan petugas kepolisian dengan satpam adalah bersifat pembinaan dan koordinatif dalam tugas-tugas pengamanan dalam area yang menjadi tanggungjawab satpam tersebut. Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, satpam diberikan kewenangan kepolisian terbatas, yang

⁴¹*Ibid*, h. 103

kemampuan dan ketrampilannya harus senantiasa dibina oleh kepolisian sebagaimana amanat perundang-undangan.

Mengingat bahwa satpam berasal dari dua sumber, yaitu satpam organik perusahaan (in house security) dan satpam yang berasal dari badan usaha di bidang jasa pengamanan (out source), maka hal ini akan membawa implikasi yang berbeda pula dalam sifat hubungan kerja dengan manajemen perusahaan. Satpam organik perusahaan sifat hubungannya adalah hubungan tenaga kerja industrial yang terikat oleh Undang-Undang Ketenagakerjaan (UU No. 13 Tahun 2003), sedangkan hubungan satpam out source dengan perusahaan user bersifat kontraktual atau perjanjian, yaitu perjanjian kerjasama antara perusahaan user dengan BUJP sumber satpam out source. Meskipun berbeda sumber asalnya, namun setiap satpam harus memiliki kompetensi sebagaimana dikehendaki oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2006 tentang Pelatihan dan Kurikulum Satuan Pengamanan. Dalam pelaksanaan tugasnya, seorang satpam juga harus senantiasa mematuhi Kode Etik Satpam dan Prinsip Penuntun Satpam. Hal-hal tersebut harus menjadi “sikap dan perilaku yang menjiwa” (security mindedness) bagi seorang satpam. Kepolisian ikut bertanggung jawab dalam rangka meningkatkan dan memelihara kualitas satpam agar memenuhi standar internasional, oleh karena itu maka terhadap sumber-sumber satpam, yaitu in house/ manager dan BUJP, Kepolisian menjalin hubungan kerja yang bersifat pembinaan, supervise dan koordinasi, khususnya dalam pembentukan satpam dan pelatihan-pelatihan terstruktur lainnya guna

keperluan sertifikasi. Untuk memelihara kualitas dan kompetensi satpam, maka setiap manajer satpam atau BUJP wajib menyelenggarakan program-program penyegaran secara terjadwal secara mandiri atau meminta bantuan pembinaan dari Kepolisian.

Hal-hal yang dilakukan oleh Polri, satpam, user satpam, BUJP, Badan Audit, dan asosiasi-asosiasi pengelola jasa satpam dalam meningkatkan kualitas kerja seorang satpam. Sebagai profesi, maka pembinaan terhadap satpam harus mencakup:⁴²

- 1) Adanya regulasi/penataan/pengaturan dan penyelenggaraan, seperti:
 - a. Diklat (diselenggarakan oleh Polri dan Pengguna)
 - b. Legalitas dan kompetensi
 - a) KTA Satpam (menunjukkan stratifikasi dan kemampuan)
 - b) Seragam satpam dan perlengkapan (menunjukkan kesiap-siagaan)
 - c) Ijazah Satpam (menunjukkan keabsahan profesi)
 - d) Izin operasional (menunjukkan legalitas suatu badan hukum)
 - c. Sistem operasional (adanya SOP/ Standard operasional prosedur dan hubungan tatacara kerja)
- 2) Assesment yang berstandar

Assesment adalah penilaian data untuk mendapatkan nilai, yaitu dengan metode pencocokan, auditing atau membandingkan fakta yang ditampilkan dengan ketentuan regulasi.

⁴²Peraturan Kepala Kepolisian

3) Fasilitas, penggajian dan kesejahteraan satpam

- a. Sistem penggajian yang layak.
- b. Tunjangan dan kesejahteraan lainnya, misalnya pengaturan libur dan cuti.
- c. Penyelenggaraan promosi yang efektif dan efisien.
- d. Memfasilitasi dalam berurusan dengan instansi terkait.

4) Sosialisasi hasil assesment

Sosialisasi hasil assesment ditujukan kepada User satpam, pelanggan, perusahaan, instansi, buyers, dilakukan oleh Polri bersama BUJP, perorangan, dan lain-lain

5) Implementasi

User, pelanggan dan atasan buyers menggunakan data dan hasil audit tersebut untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam memutuskan pilihan terhadap satpam dan BUJP mana yang hendak dibeli atau digunakan.⁴³

Dalam lingkup kesisteman sebuah lembaga atau perusahaan, maka kompetensi satpam yang dibutuhkan, tidak cukup hanya didapat ketika seorang satpam mengikuti pendidikan pembentukan satpam oleh kepolisian, tetapi juga harus memahami ke khas-an dari lingkungan kerja berkaitan dengan core business, aturan-aturan spesifik maupun ke khas-an dari perusahaan. Hal ini karena adanya tuntutan spesifik dari profil perusahaan dan lingkungan kerja.

⁴³*Ibid*

Kompetensi satpam yang di selenggarakan oleh kepolisian menyangkut:

- a. Kemampuan dalam melaksanakan kewenangan kepolisian terbatas
 - 1) Pengamanan
 - 2) Penegakan aturan
 - 3) Pemeriksaan
 - 4) Tindakan kepolisian terbatas lainnya
- b. Kemampuan dalam bidang keselamatan dan keamanan lingkungan kerja
 - 1) Mampu melaksanakan pengamanan (rutin atau insidental)
 - 2) Mampu melaksanakan tindakan kontijensi
 - 3) Memahami dan mampu menjalankan standart operating procedure (SOP)
- c. Kemampuan dalam spesialisasi dibidang industri securiti.
 - 1) Mampu membuat rencana kegiatan (rutin dan insidental) berkaitan dengan kadar ancaman yang mungkin terjadi.
 - 2) Menyusun rencana dan alternatif tindakan kontijensi
 - 3) Menyusun laporan kejadian dan menindaklanjuti dengan teknik atau strategi pengamanan yang lain
 - 4) Memberi saran kepada user tentang pengamanan
 - 5) Merancang bangun pemasangan dan pemeliharaan instrumen keamanan

Sedangkan kemampuan atau kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang satpam terkait dengan profil perusahaan dan lingkungan kerja

pelatihannya difasilitasi oleh perusahaan tersebut, baik dengan dukungan BUJP dan Polri ataupun secara mandiri dilakukan oleh perusahaan tersebut.

Kompetensi yang didukung kelengkapan kerja satpam, misalnya alat komunikasi, Gam satpam dan atribut satpam tentu akan makin menambah kepercayaan diri bagi satpam dalam melaksanakan tugasnya. Penampilan satpam mempengaruhi keyakinan orang lain bahwa keamanannya atau keamanan bisnis dan lingkungan kerjanya akan terjamin. Hal ini akan memberi dampak positif bagi pihak lain untuk mengambil peluang dalam menanamkan investasi, atau memutuskan untuk bersedia terlibat kerjasama dengan sebuah perusahaan atau lembaga yang kuat dari aspek kecilnya resiko, karena tingkat perlindungan keamanan yang menakutkan.⁴⁴

BUJP sebagai penyedia jasa pengamanan, dan kepala/ manajer securiti in house, ikut bertanggungjawab dalam penyediaan dan pemeliharaan tenaga satpam yang berkualitas. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas satpam atau maintenance (pemeliharaan) melalui pelatihan satpam perlu diselenggarakan secara periodik dan secara terjadwal. Hal ini dimaksudkan agar satpam peserta peningkatan kualitas dapat focus guna meningkatkan kemampuan dirinya. Disamping kurikulum baku atau materi-materi tentang kesatpaman, perlu pula diberikan pelatihan kemampuan berkomunikasi/ bicara efektif, inter personal skill, mediasi

⁴⁴<http://www.meningkatkankinerjasatpam.com>

penyelesaian konflik, spiritualitas, agar satpam tampil dalam performance yang tidak hanya tegas, tetapi juga berwibawa dan dihormati karena sikap dan perilakunya yang baik. Satpam yang memiliki kinerja yang baik dan berpenampilan terbaik adalah suatu investasi dalam bentuk lain (selain dana), dan menjadikan perusahaan/ lembaga dapat menekan biaya yang biasanya dialokasikan untuk mengatasi hal-hal yang bersifat gangguan keamanan.

Ukuran lain bagi pelanggan/ user dalam menentukan mitra kerja BUJP adalah; Pertama, apakah BUJP tersebut telah melalui audit rekomendasi dan memiliki ijin operasional dari Kepolisian. Kedua, apakah terhadap BUJP tersebut telah dilakukan audit SMP (sistem manajemen pengamanan) oleh badan audit yang resmi ditunjuk oleh kepolisian. Ketiga, apakah BUJP tersebut telah memenuhi standar internasional manajemen pengamanan (misalnya mendapatkan ISO). Jadi kinerja satpam dan BUJP tertentu adalah sebuah citra, yang pada saatnya dijadikan pertimbangan untuk bekerjasama.⁴⁵

⁴⁵*Ibid*