

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan bank merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan ekonomi suatu bangsa. Saat ini perbankan telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank untuk memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi nasional. Banyak bank yang beroperasi dengan bermacam-macam produk, sehingga nasabah dihadapkan banyak pilihan dalam memilih produk bank yang ditawarkan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, internal bank harus ditingkatkan sehingga bank dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

“Tidak dapat dipungkiri bahwa aset utama dalam suatu perusahaan, terletak pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan” (Budihardjo, 2015:5). Oleh karena itu, semakin profesional SDM yang pegang kendali ataupun para *follower* yang mengawakinya, visi misi serta tujuan perusahaan akan dapat tercapai secara efektif, efisien, dan produktif. Sumber daya manusia adalah penentu atau pelaku yang mengendalikan fungsi serta sistem seperti teknologi atau keuangan sehingga sebuah perusahaan dapat tetap hidup dan meningkatkan produktivitasnya. Oleh karena itu setiap

perusahaan harus mampu untuk menjaga, memelihara, dan meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki.

Perusahaan yang mampu bersaing dan mampu meningkatkan produktivitasnya ditentukan oleh tersedianya SDM yang memiliki kualitas kinerja yang profesional, mempunyai pengetahuan, kemampuan (*skill*), motivasi dan disiplin tinggi. Dengan memiliki sumber daya manusia yang profesional, berkualitas dan unggul akan lebih mudah bagi perusahaan untuk bersaing dengan para kompetitornya.

Kualitas sumber daya manusia yang profesional erat berhubungan dengan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Karena itu, di era globalisasi sekarang ini perusahaan harus memiliki karyawan atau tenaga kerja yang memiliki kualitas kinerja yang baik sehingga produktivitas perusahaan pun akan meningkat. Kenyataan ini menunjukkan bahwa SDM memegang peranan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai visi dan misinya.

Dalam proses pelayanan bank kepada nasabah berkaitan dengan peningkatan kinerja yang pada hakekatnya ditentukan oleh faktor manusia karena semua peralatan kerja dioperasikan oleh karyawan. Dengan demikian untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan, karyawan yang menanganinya harus terampil dan bekerja sepenuh hati. Salah satu bank yang sedang berkembang dengan pesat saat ini dan juga turut serta meramaikan persaingan dalam industri perbankan adalah PT Bank DKI.

PT Bank DKI merupakan Bank Umum dan Badan Usaha Milik Daerah yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PD Pasar Jaya. PT Bank DKI menawarkan berbagai macam produk, untuk jenis produk dana seperti (Tabungan Monas, tabungan SIMPEDA, TabunganKU, giro/deposito, dan kartu Jakcard), sedangkan untuk jenis kredit seperti (kredit multiguna, kredit usaha kecil, kredit investasi, kredit modal kerja, kredit bangun karya, KPR Griya Monas, KUMK Monas.

PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau adalah kantor cabang PT. Bank DKI yang berada di Kota Jakarta Selatan. PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pelayanan terbaik itu diwujudkan dengan terus meningkatkan kinerja para karyawan. Dalam hal ini terdapat beberapa fenomena kinerja karyawan yang terjadi pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau berdasarkan studi pendahuluan dari obyek yang diteliti dan data-data yang diperoleh dari perusahaan disajikan dalam tabel 1.

**Tabel 1.1 Fenomena Kinerja Karyawan
PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau**

No.	Jenis Pekerjaan	2016	2017
1.	Komplain nasabah terhadap pelayanan cabang	96	104

Sumber: Laporan Tahunan PT. Bank DKI

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah komplain terhadap pelayanan dari tahun 2016-2017 meningkat. Meningkatnya komplain nasabah mengindikasikan penurunan kinerja karyawan. Hal tersebut berkaitan dengan

fenomena pelatihan yang terjadi pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau yaitu disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Frekuensi Pelatihan PT. Bank DKI

No.	Jenis Pelatihan	2015	2017
1.	Jumlah Pelatihan	4	8

Sumber: PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa frekuensi pelatihan dari tahun 2015-2017 meningkat. Meningkatnya komplain nasabah terhadap pelayanan pada tahun 2017 dalam tabel 1.1 dan frekuensi pelatihan pada tahun 2017 yang meningkat dalam tabel 1.2 menunjukkan bahwa kuantitas pelaksanaan kegiatan pelatihan tidak terealisasi dengan baik.

Fenomena selanjutnya yaitu indisipliner karyawan. Fenomena disiplin yang terjadi pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau adalah masih banyak karyawan yang terlambat masuk jam kerja. Berikut ini adalah tabel keterlambatan karyawan:

Tabel 1.3
Keterlambatan Karyawan PT. Bank DKI
Cabang Permata Hijau 2018

No.	Bulan	Karyawan yang terlambat
1.	Januari	8
2.	Februari	10
3.	Maret	11
4.	April	10
5.	Mei	12
6.	Juni	9

Sumber: Rekapitulasi Absensi Keterlambatan PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa setiap bulannya masih banyak karyawan yang datang terlambat. Jika banyak karyawan yang datang terlambat akan berdampak pada produktivitas dan jam operasional cabang yang pada akhirnya menghambat transaksi nasabah.

Selain fenomena di atas terdapat juga fenomena motivasi kerja karyawan pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau yaitu ketidaksiapan karyawan untuk bersikap profesional karena masih ada karyawan yang kurang aktif untuk bersosialisasi, dan dari segi inisiatif masih ada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan sesedikit mungkin asal dapat memenuhi standar pekerjaan/pencapaian pekerjaan seadanya.

Dengan semakin ketatnya persaingan bank saat ini, maka PT Bank DKI Cabang Permata Hijau harus lebih meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja untuk bisa bersaing dengan kompetitornya dan agar mencapai hasil yang maksimal sesuai yang diharapkan perusahaan. Dengan kata lain kinerja dari

perusahaan sangat dipengaruhi dan tergantung pada kualitas dan kemampuan dari karyawan yang dimiliki. Karena kualitas dan kemampuan karyawan yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik pula, dan dengan kinerja karyawan yang baik, tentu kinerja perusahaan akan meningkat. Untuk mencapai kinerja karyawan yang berkualitas dan profesional, diperlukan tindakan yang konkrit, konsisten dan berkesinambungan. Upaya-upaya konkrit yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan yang profesional diantaranya adalah pelatihan, disiplin, dan motivasi kerja. Ketiga faktor ini dinilai menentukan, sebab jika diperhatikan serta dilakukan dengan baik, maka berdampak positif bagi peningkatan kualitas SDM atau kinerja karyawan. Pelatihan merupakan salah satu kegiatan penting yang harus diikuti oleh karyawan. Pengertian pelatihan menurut Widodo (2015:82) adalah sebagai berikut:

Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelatihan merupakan suatu aktifitas yang bertujuan untuk membuat pegawai lebih terampil dan lebih produktif. Dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan melalui pelatihan, diharapkan bisa meningkatkan kinerja

karyawan yang merupakan unsur penting dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam peningkatan kinerja karyawan kedisiplinan merupakan salah satu faktor penting untuk tercapainya hasil yang maksimal bagi setiap organisasi baik dalam bentuk formal atau non formal, maupun organisasi dalam bentuk profit atau non profit, sehingga peraturan mengenai kedisiplinan di setiap organisasi pasti selalu ada dan wajib dipatuhi, hal ini disebabkan karena betapa pentingnya kedisiplinan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pengertian disiplin Menurut Terry, dalam Sutrisno (2014:87) adalah sebagai berikut:

Disiplin merupakan alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Terry kurang setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan (hukuman), karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir untuk menegakkan disiplin.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan kesadaran dan kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang berlaku dan bersedia untuk menerima dan mematuhi peraturannya serta bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan. Hal ini mendorong gairah kerja dan motivasi demi tercapainya tujuan perusahaan. Motivasi erat kaitannya dengan kinerja karyawan. “Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan”.

(Sutrisno 2014:110). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa dorongan yang ada di dalam diri seorang karyawan dalam upaya meningkatkan kinerjanya karena ada keyakinan bahwa peningkatan kinerja mempunyai manfaat bagi dirinya. Maka dari itu unsur pelatihan, disiplin kerja, dan motivasi harus menjadi bagian terpadu dalam meningkatkan kinerja kerja karyawan PT Bank DKI Cabang Permata Hijau.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.4 Research Gap

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Gabriel Ester Mandolang, Lotje Kawet, Yantje Uhing (2017)	Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk (Persero) Kantor Cabang Manado	Menyatakan bahwa secara parsial mempunyai hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan.
2	Thio Tjoen Hok, Aida Vitayala S. Hubeis, dan Sadikin Kuswanto (2014)	Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Distributor Alat Berat.	Menyatakan bahwa variabel pelatihan tidak berpengaruh secara nyata terhadap kinerja karyawan.
3	Yanti Komalasari (2014)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Patra Komala di Dumai.	Menyatakan bahwa secara parsial variabel disiplin tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4	Gabriel Ester Mandolang, Lotje Kawet, Yantje Uhing (2017)	Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk (Persero) Kantor Cabang Manado	Menyatakan bahwa secara parsial mempunyai hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
5	Yanti Komalasari (2014)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Patra Komala di Dumai.	Menyatakan bahwa secara parsial variabel Motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6	Andi Abdul Munir, Bakri Hasanuddin, dan Saharuddin Kaseng (2017)	Pengaruh Pelatihan, Disiplin, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.	Menyatakan bahwa secara parsial variabel Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sumber : Diolah Penulis

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan dan masih adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya maka penelitian selanjutnya layak untuk dilakukan.

Peneliti menulis judul: **“Pengaruh Pelatihan, Disiplin, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau?
2. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau?
4. Apakah pelatihan, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau?

C. Tujuan

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pelatihan, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank DKI Cabang Permata Hijau.

D. Kegunaan

1. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna mencapai gelar sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembanding dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

