

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam melaksanakan bisnis industri, diperlukan bermacam sumber daya, semacam modal, material, serta mesin. Industri juga memerlukan sumber daya manusia, seperti karyawan. SDM merupakan sumber daya penting dan sebagai penentu operasional perusahaan, sebab tanpa SDM yang berkualitas, maka industri tidak dapat beroperasi dengan maksimal.

Sumber daya manusia merupakan modal utama perusahaan. Bila tidak terdapat dukungan dari SDM yang bagus, maka teknologi yang maju tidak bermanfaat. Pada era globalisasi, industri dituntut mempunyai sumber daya yang bermutu supaya bisa bersaing dengan industri lain. Industri juga harus sanggup mengelola SDM supaya bisa secara efisien serta efektif menggapai tujuan.

Menurut penelitian Werther bersama Davis pada Sutrisnio (2015:4), SDM adalah “pegawai yang bersedia, sanggup, serta waspada untuk menggapai sasaran perusahaan”. Sesuai pendapat tersebut, faktor penting sumber daya merupakan kontribusi untuk perusahaan, dan aspek utama masyarakat adalah perlakuan terhadap kontribusinya, yang pada kesempatannya hendak memastikan kualitas serta keahlian hidup mereka.

SDM perusahaan atau kemampuan pegawai dikontrol oleh banyak faktor, seperti kepemimpinan, disiplin kerja, produktivitas kerja, motivasi, gaji, tunjangan, lingkungan kerja, jaminan sosial, dan lain sebagainya. Dimana faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kinerja pegawai di dalam

suatu perusahaan. Dengan pengertian tersebut hingga bisa dikatakan kalau pegawai memegang kontribusi berarti dalam seluruh kegiatan industri, dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Pelatihan ialah sesuatu upaya yang tersusun dari industri guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta keahlian karyawan. Dengan penerapan pelatihan yang tepat, hingga industri diharapkan bisa mengarahkan daya guna kerja pegawai dalam menggapai hasil kerja yang sudah ditentukan. Pelatihan yang dilakukan bisa difokuskan untuk pegawai lama ataupun baru. Dengan pelatihan bisa dimungkinkan terjalin kenaikan produktivitas kerja, sehingga menyebabkan para karyawan sudah mempunyai modal ataupun keahlian yang mencukupi untuk menggapai tujuan perusahaan ataupun organisasi.

Menurut karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya, pelatihan kerja (training) sangat membantu karyawan untuk mengerjakan pekerjaan, karena tanpa pelatihan kerja para karyawan akan merasa kebingungan dengan apa yang ditugaskan oleh para atasan mereka.

Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan selain memberikan pelatihan kerja adalah adanya sebagai dorongan dari berbagai pihak kepada karyawan, yang dalam kata lain karyawan harus diberikan motivasi kerja, agar karyawan dalam menjalankan tugas mencapai target sesuai dengan yang perusahaan inginkan. Chung & Meggison pada Fahmi (2014:143) mengemukakan "motivasi diformulasikan sebagai sikap yang

fokus kepada target. Motivasi untuk berinteraksi dengan tingkatan upaya yang dilakukan oleh seseorang dalam menggapai suatu sasaran, dorongan berkaitan dengan kesejahteraan dan peningkatan karir.

Menurut karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya, motivasi kerja dapat meningkatkan antusiasme mereka dalam bekerja. Motivasi kerja yang diberikan dapat berupa banyak hal, seperti dorongan semangat dari atasan, pemberian insentif dan lain sebagainya.

Pada dasarnya jika orang dalam bekerja dapat memperoleh pekerjaan yang memuaskan sesuai dengan keinginannya sendiri, maka mereka akan merasa nyaman dan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Apabila seseorang mengalami kebahagiaan dalam berkarir, ia hendak berusaha maksimal dengan sepenuh keahlian untuk menuntaskan kewajibannya. Dengan begitu, produktivitas serta pencapaian kerjanya hendak berkembang dengan maksimal (Badriah, 2015:227).

Kepuasan kerja sangat penting, karena kegagalan mencapai kepuasan akan berakibat pada pencapaian yang kurang baik. Tidak mudah untuk memberntuk kepuasan kerja, karena jika variable yang mempengaruhi pekerjaan antara lain kepemimpinan, kemampuan, intensif finansial, dan insentif non finansial, jaminan social dan aspek lainnya berjalan dengan baik dan diterima seluruh pemangku.

Berdasarkan data yang didapatkan, secara umum pengukuran kinerja yang diterapkan pada karyawan PT. Bank Central Asia (BCA) adalah dengan cara melihat pencapaian dari target yang diberikan. Hal itu bisa

dilihat dari beberapa pelatihan yang kebanyakan hanya diberikan kepada Divisi Customer Service Officer (CSO). Adapun beberapa pelatihan yang dilaksanakan oleh Divisi CSO adalah sebagai berikut:

No	Nama Pelatihan	Target 2019	Pencapaian
1	Class Product Bancassurance (Asuransi AIA)	1,2 Milyar	900 Juta
2	Class Product KPR (Perumahan)	8 Milyar	9 Milyar
3	Class Product KKB (Penjualan Mobil)	3 Milyar	2,5 Milyar
4	Class Product KSM (Penjualan Motor)	600 Juta	500 Juta
5	Class Product UMKM (Modal Kerja)	10 Milyar	9,8 Milyar
6	Custmer Individu (Buka Rekening Pribadi)	900 Orang	1.020 Orang
7	Customer Organisasi (Buka Rekening Badan Usaha)	24 Perusahaan	20 Perusahaan
8	CASA (Pendapatan Cabang)	20 Milyar	13 Milyar
9	Soldex Individu (Solusi Nasabah Individu)	23 Orang	39 Orang
10	Soldex Organisasi (Solusi Nasabah Organisasi)	10 Perusahaan	10 Perusahaan

Dari penjelasan tersebut dikatakan setiap pelatihan yang dikerjakan akan memunculkan target dan pencapaian.

Di atas adalah pembahasan tentang SDM yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Secara internal, sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam pengelolaan dan peningkatan manajemen perusahaan. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas harus bertumpu pada modal yang tinggi dan dukungan teknologi yang handal, namun tetap tidak dapat mencapai tujuan perusahaan.

PT. BCA secara resmi didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama BCA NV. Banyak hal yang sudah terjadi sejak awal, bisa menjadi pengalaman yang sangat berharga pada krisis tahun 1998. BCA berkomitmen terus berinovasi serta meningkatkan mutu produk serta layanan bagi kenyamanan serta keamanan nasabah. Berbagai macam opsi pemecahan perbankan BCA menciptakan secara khusus guna menanggapi seluruh kebutuhan keuangan nasabah, baik pribadi ataupun bisnis. PT. Bank Central Asia Cabang BG Junction Surabaya mewajibkan karyawan untuk memiliki kewajiban kerja yang lebih baik dan lebih profesional, serta bekerja sama dengan rekan kerjanya secara baik. Semua itu bertujuan agar mempengaruhi kinerja para karyawan di perusahaan.

Bersumber pada penjelasan di atas, hingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam yang berjudul "PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK BG JUNCTION SURABAYA".

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan yang dipaparkan, hingga rumusan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelatihan Kerja akan mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya?
2. Apakah Motivasi Kerja akan mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya?
3. Apakah Pelatihan Kerja akan mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya?
4. Apakah Motivasi Kerja akan mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya?
5. Apakah Kepuasan Kerja akan mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk:

1. Mengetahui dampak Pelatihan Kerja pada Kepuasan Kerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya
2. Mengetahui dampak Motivasi Kerja pada Kepuasan Kerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya

3. Mengetahui dampak Pelatihan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya.
4. Mengetahui dampak Motivasi Kerja pada Kinerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya.
5. Mengetahui dampak Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. BCA Cabang BG Junction Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yakni :

1. Untuk peneliti

Memajukan pengetahuan, sebab bisa menerapkan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan, dan peneliti bisa melaksanakan kajian secara nyata guna mengenali seberapa besar dampak manajemen sumber energi manusia terhadap kenaikan kinerja yang dikerjakan oleh karyawan.

2. Untuk pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam proses pengembangan dan pengambilan keputusan perusahaan khususnya di bidang MSDM, dengan sasaran untuk mendorong terwujudnya tujuan perusahaan yakni peningkatan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan melalui model pelatihan kerja dan pemberian motivasi kerja yang diberikan perusahaan, sehingga karyawan yang bersangkutan bisa bekerja dengan maksimal.

3. Untuk pihak lain

Supaya bisa menambah pengetahuan dengan topik penyusunan serta sebagai sumbangan ilmu dibidang sumber daya manusia khususnya mengenai pelatihan kerja, motivasi kerja serta kepuasan kerja.