

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia yaitu mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting di dalam suatu organisasi. Semakin berkembangnya dunia bisnis, manajemen akan menekankan untuk mencari sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu menjadikan manajemen ketingkat yang maju dalam mencapai tujuan perusahaan ataupun organisasi.

Peranan bagian SDM untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan dapat dilakukan dengan memberikan program pelatihan terhadap karyawan itu sendiri. Pelatihan merupakan proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Pelaksanaan pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten oleh perusahaan, dalam pelaksanaannya juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang juga kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan. Kemudian, kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang harus ditumbuhkan pada setiap karyawan. Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik untuk meninggalkan pekerjaan (Robbins dan Judge, 2008).

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh lembaga riset Aberdeen (2013) di Boston, Amerika Serikat mengenai Human Capital Management Trends, menyatakan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting bagi kelangsungan perusahaan/organisasi dalam melakukan bisnis. Peran SDM sangat diperlukan, tanpa adanya peran dari SDM tersebut, maka akan berpengaruh ke penurunan performansi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka sangat diperlukan sebuah pengelolaan secara sistematis dan terencana agar bisa mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mengelola, mengembangkan kompetensi anggota agar senantiasa mereka mampu merealisasikan atau melaksanakan visi dan misi yang telah dicita-citakan. manajemen merupakan fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.

Berkenan dengan pencapaian tujuan organisasi, peranan individu dirasakan sangat penting, mengingat bahwa individu merupakan sumber daya utama, berkaitan dengan individu banyak hal yang terkait dengan pemberdayaan individu

ini, salah satunya adalah mengenai kompetensi individu. Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu ataupun tim. Pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kemampuan (*abilities*), (Mathis dan Jackson 2001).

Penelitian yang dilakukan oleh Sagala (2016) dalam penelitiannya menyatakan pelatihan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi karyawan PT Len Industri (persero) Bandung. Ini berarti bahwa secara keseluruhan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan sudah terencana dalam meningkatkan kompetensi karyawan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Selanjutnya pada penelitian Setiawan dan Hidayat (2015) menyatakan *On The Job Training & Off The Job Training* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi karyawan.

Adanya hubungan antara pelatihan kompetensi dan kepuasan kerja dibuktikan dengan hasil penelitian Supatmi *et al*, (2013) yaitu pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh pelatihan bermakna terhadap kepuasan kerja dan berhubungan positif dimana semakin tinggi persepsi positif karyawan terhadap pelatihan yang diikuti maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan tersebut.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Kemudian setelah mendapatkan kepuasan kerja akan sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi, tujuannya adalah supaya setiap pekerjaannya dapat dikerjakan dengan baik. Selanjutnya dijelaskan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. (Mathis dan Jackson 2002).

Bisnis perbankan di Indonesia sangat pesat dan telah berkembang dengan sangat baik. Namun tidak sedikit bank-bank yang terpaksa harus ditutup, dilikuidasi atau dimerger untuk bisa bertahan. Banyaknya bisnis perbankan yang telah dinonaktifkan disebabkan karena manajemen perbankan sudah tidak sehat dan juga faktor kualitas pelayanan yang kurang prima.

Bisnis Perbankan adalah salah satu bisnis di bidang jasa keuangan yang mengedepankan pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima akan dapat terjadi bila diimbangi dengan standar kompetensi sumber daya manusia yang ada. *Frontliner* merupakan petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. Disisi lain peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa nyaman dengan pelayanan bank tersebut. SDM berkualitas dan didukung dengan teknologi informasi yang baik merupakan faktor

penentu pelayanan prima, sesuai dengan harapan nasabah. Perlu adanya kebijakan dari pihak manajemen bank untuk mewujudkan standar kompetensi. Seperti dijelaskan Palan (2007) *Competency* (kompetensi) penting karena mengacu perilaku dan kecakapan yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan si karyawan dan juga standar pelayanan prima.

Hampir setiap bank memberikan pelatihan berkelanjutan untuk karyawan untuk peningkatan serta mengembangkan kompetensi mereka. Tidak terkecuali salah satu bank swasta di Indonesia yaitu PT Bank Central Asia Tbk (BCA). BCA menyediakan program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif untuk mengasah keterampilan dan pengetahuan serta menumbuhkan etos kerja yang dibutuhkan dalam mendukung kinerja secara kelompok dan menjaga standar mutu layanan yang tinggi.

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia yang memiliki lebih dari 928 kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. BCA senantiasa meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung strategi dalam mempererat hubungan dengan para nasabah. Perkembangan bisnis dan permintaan nasabah yang terus bertumbuh membuat BCA menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan untuk mempertahankan kualitas layanan sehingga mampu memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu bagi para nasabah, sekaligus meningkatkan hubungan yang baik dengan nasabah.

BCA *Learning Centre* terus meningkatkan kualitas sejumlah program pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan agar dapat mengikuti perubahan lingkungan bisnis yang dinamis. Program pelatihan yang diadakan oleh BCA antara lain program pelatihan *In Class Training* yang memberikan pembekalan keterampilan teknis dan standar layanan yang baik dan program pelatihan *On The Job Training* untuk mengaplikasikan materi yang diperoleh selama *In Class Training* dalam lingkungan unit kerja sebenarnya. BCA juga memiliki serangkaian program pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, konseptual, dan manajerial serta kualitas layanan. Program pengembangan yang diadakan BCA antara lain: BDP BCA, *SMART* BCA, Pengembangan Dasar Calon Karyawan, dan Program Sertifikasi *Frontliner*.

Pelatihan dan pengembangan yang diikuti oleh *frontliner* BCA diharapkan membantu dalam peningkatan kinerja dan peningkatan mutu cabang, karena selama pelatihan telah dibekali dengan materi yang berkaitan dengan keterampilan dan cara memberikan layanan berkualitas dan memberi nilai tambah bagi mutu layanan cabang. Target kerja para *frontliner* ditetapkan dan dinilai setiap tahun sebagai dasar evaluasi keberhasilan karyawan dalam memenuhi target yang telah ditentukan. Program pelatihan dan pengembangan yang diadakan lebih lanjut diharapkan dapat mengubah cara kerja karyawan menuju keselarasan dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan hal diatas maka penulis berkeinginan untuk meeneliti lebih lanjut dari hal tersebut dan penulis mencoba menuangkannya dalam sebuah skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kompetensi Frontliner Pada Perusahaan Perbankan*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis tulis maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kompetensi *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kompetensi *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Akademis**

Secara akademis penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah pada penelitian mengenai kepuasan kerja *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta. Penelitian tentang kepuasan kerja sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya dengan berbagai variabel yang dipakai untuk penelitian ini, namun sedikit penelitian yang secara kompleks membahas kepuasan kerja. Oleh sebab itu, penelitian ini, diharapkan mampu memberikan informasi maupun pengetahuan yang baru mengenai tingkat dimana *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk itu akan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya disebuah perusahaan yang jika dikaitkan dengan kompetensi yang mereka miliki.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola Perusahaan di Jakarta yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan tentang upaya yang dapat ditempuh untuk menentukan kebijakan dalam

memberikan pelatihan dan pengembangan untuk *frontliner* guna menciptakan *frontliner* yang berkompentensi sehingga merasa puas terhadap pekerjaannya yang akan berdampak besar bagi produktifitas organisasi. Adanya pegawai yang puas membuat moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai meningkat. Untuk itu sudah menjadi keharusan bagi instansi untuk menciptakan kepuasan kerja para anggotanya.