

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karenaperannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidakbisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber dayamanusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Dessler (2000:27) menjelaskanbahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*jobperformance*) yang tinggi.

Memahami pentingnya keberadaan sumber daya manusia di era global saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Robbins (2002:19) mengungkapkan bahwa kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan pekerjaan.

Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Program pelatihan yang intensif perlu dilaksanakan oleh perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal. Dengan adanya kegiatan pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan dapat meningkatkan profesinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan melalui pelatihan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan merupakan hal yang sangat penting yang dapat dilakukan oleh organisasi tersebut memiliki tenaga kerja yang pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) dapat memenuhi kebutuhan organisasi di masa kini dan di masa yang akan datang.

Dalam kegiatan pelatihan terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan antara lain kesesuaian silabus dengan kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih atau instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dalam melaksanakan kegiatan pelatihan yang simetris serta penyediaan biaya. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka pelatihan yang

dilaksanakan akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelatihan akan menentukan kinerja karyawan, sedangkan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan persyaratan yang baik.

Sehubungan dengan uraian di atas, karyawan atau pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting dalam keberhasilan Bank Rakyat Indonesia menjadi Lembaga Keuangan Bank yang lebih baik. Karena dengan pegawai tersebut, kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik, karena itu kinerjanya dituntut untuk lebih profesional guna dapat meraih prestasi dalam pekerjaannya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dalam aktivitas kerjanya berusaha untuk selalu menekankan kepada seluruh sumber daya manusianya untuk dapat mencapai kinerja yang baik, dimana manfaat dari kinerja tersebut tidak hanya dirasakan dari individu tetapi juga dirasakan oleh institusi yang bersangkutan.

Dalam upaya pencapaian kinerja tersebut tidak semudah yang dibayangkan dimana proses dan kendala dalam pencapaian tersebut dipengaruhi berbagai faktor diantaranya faktor individu dimana hubungan antar karyawan dapat terjalin secara baik atau tidak, kerjasama sesama karyawan dalam satu bagian, lain bagian maupun dengan atasan. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo atau setidaknya mempertahankan kinerja yang sudah diraih saat ini, kiranya perlu dikaji ulang setiap faktor yang berperan di dalamnya salah satunya program pelatihan untuk dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Pencapaian kinerja dapat diukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan. Jika dilihat dari segi kualitas dan kuantitas pekerjaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo, maka dirasa masih kurang maksimal. Hal ini terlihat dari adanya beberapa pekerjaan yang sering tertunda misalnya pengurusan permohonan kredit, pembuatan kartu ATM (anjungan tunai mandiri), dan lain sebagainya yang disebabkan oleh kurangnya profesionalisme karyawan. Tentunya ini berakibat pula pada tingkat efisiensi waktu pekerjaan. Sebagaimana hasil wawancara pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo, dikatakan bahwa biasanya pada setiap akhir bulan karyawan bekerja lembur atau sampai diluar jam kantor. Selain agenda tutup buku atau *closing*, biasanya saat itu juga dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang tertunda dalam sebulan kerja. Berikut ini disajikan data permohonan pembuatan ATM BRI Cabang Gorontalo.

**Tabel 1. Jumlah Nasabah Pemohon Kartu ATM BRI Cabang Gorontalo**

<b>o.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Realisasi</b>
.	2010	2.297	99,6%
.	2011	2.438	100%
.	2012	2.349	100%

Di samping itu pula, suatu pekerjaan dikatakan berhasil dapat dilihat dari segi efektivitas penggunaan biaya pekerjaan (*Cost Effectiveness*). Dalam hal ini penggunaan segala sumber daya perusahaan seperti manusia, dana, teknologi,

dan material lainnya secara maksimal untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Berkaitan dengan hal tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dalam menjalankan aktivitas pekerjaan sehari-hari belum memaksimalkan seluruh potensi sumber daya perusahaan yang ada seperti profesionalitas karyawan sehingga hasil atau *output* yang dicapai pun belum maksimal.

Hubungan antar personal karyawan serta fungsi pengawasan terhadap setiap bagian pekerjaan yang terjalin dengan baik turut memberikan sumbangsih terhadap ketercapaian kinerja suatu perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh salah satu karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo saat wawancara, bahwa harmonisasi antar karyawan kurang terjalin dengan baik. Hal ini disebabkan adanya persaingan antar karyawan dalam kompetisi memperebutkan posisi penting atau suatu jabatan di kantor. Serta fungsi pengawasan terhadap satuan pekerjaan belum terlaksana dengan baik.

Uraian latar belakang permasalahan di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan memformulasikan judul: **“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang masih kurang maksimal terlihat dengan adanya beberapa pekerjaan yang tertunda; 2) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo belum memaksimalkan seluruh potensi sumber daya perusahaan yang ada, sehingga hasil atau *output* yang dicapai pun belum maksimal.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo?.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini akan menambah khasanah pengetahuan dan memperjelas serta sebagai bahan perbandingan antara teori dan realita di lapangan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Sebagai bahan masukan yang positif bagi manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kegiatan pelatihan yang diberikan guna mencapai kinerja karyawan yang lebih baik dan pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.
2. Sebagai referensi untuk menambah wawasan keilmuan menyangkut manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya tentang pelatihan dan peningkatan kinerja karyawan.

3. Sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang tertarik dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan persoalan pelatihan dan peningkatan kinerja karyawan.