

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan utama di dirikannya sebuah perusahaan dalam kegiatannya adalah mencapai laba atau nilai yang optimal dengan menggunakan sumber daya ,manusia secara efektif dan efisien untuk kelangsungan hidup perusahaan. Dalam usahanya pihak-pihak yang terlibat paling dominan adalah pihak SDM atau karyawan selaku pelaksana,pihak manajemen, dan para pemegang saham. Berkembangnya teknologi secara global membuat manajemen sumber daya manusia harus selal mempunyai strategi agar visi dan misi perusahaan dapat di jalankan terus menerus. Dunia perbankan contohnya, berkembangnya teknologi digital banking secara pesat haruslah mengubah pandangan perusahaan jasa keuangan agar tetap eksis.

Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan. Mereka dituntut untuk mengubah sistem pengelolaan SDM dengan di terapkannya Digital Banking. Para pimpinan SDM mengubah cara mereka dalam mengatur sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kerja karyawan yang bekerja di dalamnya. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut dapat menjalankan tugas yang di bebaskan kepadanya sampai tuntas,

karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan tersebut dan bagaimana hasil kerja yang telah di capai selama bekerja.

Tabel 1.1
POIN PKKC KELAPA GADING

PKKC CABANG KELAPA GADING							
No	Wil	Kode Cabang	Point PKKC (Penilaian Kinerja Kantor Cabang)				
			Jan-21	Feb-21	Mar-21	Apr-21	May-21
1	IX	0227	48,48	96,96	100,00	100,00	100,00
2	IX	0413	35,30	100,00	100,00	100,00	100,00
3	IX	6300	79,54	97,21	100,00	100,00	100,00
4	IX	8700	19,82	26,43	89,20	100,00	100,00
5	IX	8705	0,00	27,41	82,24	100,00	100,00
6	IX	6600	80,39	70,66	80,39	64,31	88,05
7	IX	8310	100,00	100,00	79,29	88,81	84,58
8	IX	6320	30,96	28,90	68,11	79,26	72,39
9	IX	7480	0,00	0,00	52,10	65,49	44,65
10	IX	8710	46,98	46,98	23,49	46,98	31,32
11	IX	8400	0,00	0,00	0,00	6,43	10,71

Sumber : PSDM Bank BCA Kanwil IX

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa masih ada cabang BCA di kelapa gading mengalami penurunan kinerja dalam 5 bulan terakhir dari januari sampai mei tahun 2021. *Colourrmap* tabel di atas menandakan warna merah mengalami penurunan kinerja, warna biru menandakan kenaikan kinerja dan warna hitam menunjukkan kestabilan kinerja cabang.

Kinerja individu dalam perbankan terutama *frontliner* (*Customer Service dan teller*) dinilai berdasarkan pada tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan pelayanan nasabah diketahui Upaya peningkatan kinerja karyawan terutama yang berkaitan dengan layanan nasabah membuat

pihak manajemen sumber daya manusia mengadakan program pelatihan yang diberikan kepada calon karyawan yang bertujuan untuk memberikan gambaran pada para calon karyawan mengenai pekerjaan yang akan mereka jalankan.

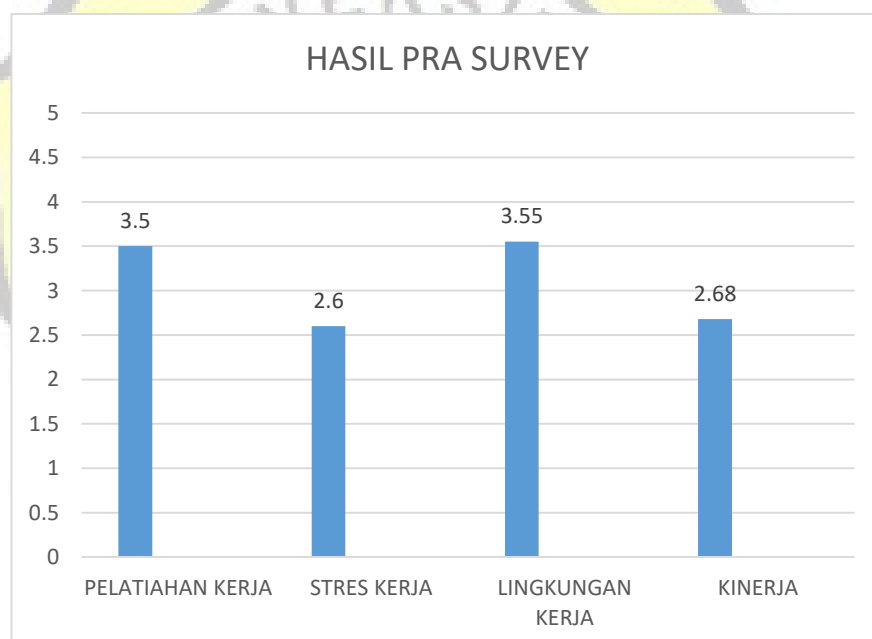
Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia yang memiliki 1.248 kantor cabang. BCA senantiasa meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung strategi dalam mempererat hubungan dengan para nasabah. Perkembangan bisnis yang pesat membuat BCA menyelenggarakan program pelatihan untuk mempertahankan kualitas layanan sehingga mampu memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu bagi para nasabah, sekaligus meningkatkan hubungan yang baik dengan nasabah.

Selain pelatihan, stress kerja karyawan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan *frontliner*, faktor-faktor penyebab stress kerja di tempat kerja adalah masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Masalah perubahan pekerjaan Karena perkembangan teknologi, promosi serta mutasi, masalah lain yaitu kondisi lingkungan kerja, hubungan interpersonal berupa tidak diterimanya di lingkungan kerja.

Lingkungan kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai kualitas sumber daya manusia yang baik. Lingkungan kerja juga mempunyai kontribusi yang besar dalam meningkatkan kerja, dengan adanya pandemi covid 19 yang melanda Indonesia, lingkungan kerja sangat diperhatikan oleh

Manajemen sumber daya manusia agar karyawan yang bekerja merasa aman dan nyaman saat bekerja sehingga kinerja dapat maksimal hasilnya.

Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja namun dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja sebagai variable bebas dan kinerja *Frontliner* sebagai variable terikat. Penulis melakukan penyebaran kuesioner pelaksanaan survei awal yang berkaitan dengan kinerja *frontliner* yang bertujuan untuk mengetahui fenomena yang terjadi saat ini dalam perusahaan. Di bawah ini adalah diagram hasil pra survey awal pada 20 karyawan Bank BCA



Gambar 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey

Sumber : hasil olah data kuesioner pra survey oleh penulis (2021)

Berdasarkan gambar 1.1 diatas mengacu pada tabel 3.3 halaman 70, dapat diketahui bahwa kinerja *frontliner* Bank BCA kelapa gading terbilang cukup tinggi dengan menunjukan skor rata-rata 2,68. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja *frontliner* pelatihan menunjukan angka 3,50 hal

ini menunjukkan bahwa pelatihan sudah baik dan mempengaruhi kinerja *frontliner*. Selanjutnya stress kerja menunjukkan nilai skor rata-rata 2,60 yang berarti stress kerja yang dialami karyawan rendah namun walaupun stress kerja rendah tapi kinerja belum maksimal. Sedangkan lingkungan kerja menunjukkan nilai skor rata-rata 3,55 yang menunjukkan lingkungan kerja perusahaan termasuk kategori baik.

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang telah menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia, sesuai dengan visinya menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. BCA menghargai sumber daya manusia yang ada sebagai asset dan modal perusahaan dalam menghadapi persaingan industry perbankan yang semakin kompetitif. BCA berkomitmen untuk menghasilkan sumber daya manusia yang professional dan berkualitas tinggi, Karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan aspek penting dalam mempertahankan aspek penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan mendukung strategi bisnis BCA.

Berdasarkan latar belakang di atas yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN, STRESS KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA FRONTLINER (STUDI KASUS SELURUH BANK BCA KELAPA GADING)”**. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja bank BCA di kelapa gading terhadap kinerja *Frontliner*.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada dapat ditarik beberapa identifikasi masalah yaitu :

1. Pelatihan yang dilakukan BCA sudah baik namun kinerja masih rendah.
2. Stres kerja rendah namun kinerja belum maksimal.
3. Lingkungan kerja sudah baik namun kinerja belum maksimal.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis membatasi penelitian ini yaitu :

1. Penulis hanya meneliti bagian *frontliner* bank BCA kelapa gading dikarenakan memang ada permasalahan tentang kinerja
2. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable pelatihan, stress kerja, lingkungan kerja dan kinerja.
3. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh *frontliner* bank bca cabang kelapa gading.

1.2.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja *Frontliner* ?
2. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja *Frontliner* ?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *Frontliner* ?
4. Apakah ada pengaruh pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja *Frontliner*

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelatihan terhadap kinerja *Frontliner*
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stress kerja terhadap kinerja *Frontliner*
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *Frontliner*
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja *Frontliner*

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bersifat teoritis :

- Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.

2. Bersifat praktis

Bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja yang diharapkan perusahaan dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan.