

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan perbankan saat ini sudah sangat ketat. Setiap perbankan berupaya memberikan inovasi-inovasi kepada nasabahnya agar bisnis perbankan tersebut terus dapat berkembang dan dipercaya oleh masyarakat. Tentunya dari inovasi tersebut dibutuhkan sumber daya yang berkualitas agar perusahaan berkembang dan berlomba untuk menjadi perusahaan perbankan nomor satu di Indonesia.

Setiap perusahaan perbankan maupun yang lainnya, pasti berorientasi kepada keuntungan yang sebesar-besarnya dengan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka perusahaan juga mempunyai kebijakan manajemen sebagai patokan dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Dengan berdasarkan suatu tatanan kebijakan manajemen yang baik serta didukung oleh seluruh sumber daya yang ada, maka dipastikan kelancaran perusahaan dalam mengelola usahanya akan terwujud.

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang berada di dalam perusahaan yang memiliki peran penting pada setiap aktivitas atau proses yang terjadi di organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik apabila ingin mencapai tujuan perusahaan. Dalam pencapaian tujuan perusahaan perlu untuk melatih, mengembangkan kemampuan, dorongan lingkungan sekitar, serta memelihara

sumber dayanya dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peran dan fungsi yang tidak tergantikan dalam organisasi sebagai suatu penggerak di dalam organisasi. Menurut Dessler (2017:3) manajemen sumber daya manusia ialah suatu proses untuk mendapatkan, melatih, menilai dan mengkompensasi karyawan, serta berguna bagi karyawan.

Prestasi kerja ini sangat penting bagi perkembangan PT. BNI (Persero) Tbk Cabang Jatinegara, karena maju dan mundurnya suatu perusahaan dipengaruhi oleh prestasi kerja karyawan di dalamnya. Oleh karena itu, prestasi kerja ini harus selalu diamati perkembangannya, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan penilaian kerja yang merupakan bagian dari sistem manajemen prestasi. Apabila dikaitkan dengan nasabah dan perusahaan, prestasi kerja sangat penting dan harus diperhatikan karena prestasi kerja yang tinggi pada seorang karyawan akan bermuara pada kepuasan nasabah. Apabila prestasi kerja yang dicapai karyawan kurang mendapat perhatian, maka akan dapat berakibat pada hal-hal yang tidak diinginkan, seperti hasil kerja yang tidak maksimal.

Pengembangan karir salah satu kebutuhan yang harus diterima karyawan selain gaji atau pemberian bonus, standar hidup yang semakin baik menjadikan karyawan tidak hanya menginginkan pekerjaan dan tunjangan yang biasa, namun mereka juga menginginkan karir yang dapat membuka minat, kepribadian, kemampuan yang selaras dengan seluruh situasi kehidupan karyawan.

Pengembangan karir di PT Bank Negara Indonesia (Persero) cabang Jatinegara diukur melalui nilai *grade* masing-masing karyawan yang berbeda-beda. Dari *grade* tersebut karyawan mampu mengembangkan karirnya apabila *grade*nya naik. Salah satunya karyawan pada *grade* 4 yakni jabatan asisten teler, asisten umum, dan asisten operasional. Karyawan pada *grade* 5 yakni jabatan *customer service*, *financing support*, *marketing*, *processing*. Peningkatan *grade* dapat terjadi karena pengumpulan point atau posisi. Pertama, peningkatan *grade* karena point, misalnya untuk asisten *grade* 4 dapat meningkat menjadi *grade* 5 membutuhkan 10 point dari penilaian PKPP setiap tahun. Penilaian PKPP apabila mendapatkan yudisium “sangat memuaskan” mendapat 5 point, “memuaskan” mendapat 4 point, “baik” mendapatkan 3 point, “cukup” mendapatkan 2 point dan “tanpa imbalan” mendapatkan 1 point. Minimal peningkatan *grade* terjadi selama dua tahun. Kedua, peningkatan *grade* karena posisi terjadi apabila karyawan awal pertama kerja pada jabatan *grade* 5 tanpa mengumpulkan point karena posisi jabatan dapat meningkatkan *grade*.

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Kegiatan pelatihan dilakukan melalui kegiatan pengajaran dan pelatihan yang meliputi materi ilmu pengetahuan, keterampilan, dan keahlian.

Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) kegiatan pelatihan sendiri berupa kegiatan ujian secara online yang pada hari sebelumnya diberikan materi seputar layanan perbankan untuk selanjutnya dapat mengerjakan soal yang diberikan. Dilakukan seminggu sekali pada setiap hari Jumat sore. Ada juga pelatihan melalui *zoom*, pada hari sabtu sebulan sekali terkait seputar SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam bekerja. Pelatihan langsung pada hari kamis sebulan sekali untuk kegiatan *roleplay frontliner* dan pelatihan yang diberikan materi untuk menjawab soal-soal yang diberikan untuk *mereview* sejauh mana pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan.

Berikut didukung data pelatihan yang pernah dijalankan karyawan PT. BNI (Persero) Tbk Cabang Jatinegara, karena pelatihan merupakan salah satu metode yang tepat untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Berikut ini data terkait pelatihan karyawan PT. BNI (Persero) Tbk Cabang Jatinegara yang dilakukan selama periode 2019-2021:

Tabel 1. 1
Pelatihan Karyawan PT BNI (Persero) Tbk cabang Jatinegara
Periode 2019-2021

Tahun	Materi Pelatihan		
	Pengenalan Organisasi BNI (Karyawan)	Anti Gratifikasi (Karyawan)	Mengurangi Resiko Fraud (Karyawan)
2019	85	97	77
2020	72	83	62
2021	63	70	51

Sumber: PT. BNI (Persero) Tbk Cabang Jatinegara

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, sejumlah karyawan yang mengikuti pelatihan di Bank BNI Jatinegara tidak semuanya diikuti oleh karyawan, dimana untuk pelatihan Pengenalan Organisasi BNI pada tahun 2019 diikuti oleh 85 karyawan, tahun 2020 diikuti oleh 72 karyawan, dan tahun 2021 diikuti oleh 63 karyawan. Selanjutnya untuk pelatihan anti gratifikasi tahun 2019 diikuti oleh 97 karyawan, tahun 2020 diikuti oleh 83 karyawan, dan tahun 2021 diikuti oleh 70 karyawan. Untuk pelatihan Mengurangi Resiko Fraud pada tahun 2019 diikuti oleh 77 karyawan, tahun 2020 diikuti oleh 62 karyawan dan tahun 2021 hanya diikuti oleh 51 karyawan. Dari tahun ke tahun mengalami penurunan jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dan kurangnya karyawan yang mengikuti pelatihan menyebabkan penurunan prestasi kerja karyawan di Bank BNI Jatinegara. Karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian di bidang perbankan, hal tersebut untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan di Bank BNI Jatinegara.

Selain pelatihan, lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya didalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Dimana lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaan sehari-harinya yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan pekerjaannya. Maka dari itu perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti penerangan, suhu udara, kebisingan, penggunaan warna, ruang gerak, keamanan dan kebersihan.

Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan dapat memiliki semangat bekerja dan meningkatkan

prestasi kerja. Di PT BNI (persero) cabang Jatinegara ini, lingkungan yang nyaman dan memadai juga mempengaruhi tingkat nasabah yang datang. Dari tingkat nasabah yang datang membuat pegawai lebih produktif saat bekerja, karena nasabah yang datang harus dapat dilayani dengan cepat dan baik agar tidak terjadi penumpukan antrian. Prestasi kerja di PT BNI (persero) cabang jatinegara dapat dinilai dari kinerja pegawai yang melayani transaksi dengan cepat dan baik. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya prestasi kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki.

Sebelum mengetahui lebih lanjut, peneliti sudah melakukan wawancara dengan SDM setempat mengenai kendala di tempat kerja salah satunya pencapaian prestasi kerja karyawan Bina BNI yang belum maksimal. Bina BNI merupakan karyawan kontrak di BNI dimana masa kerjanya satu sampai tiga tahun dengan lulusan minimal SMA/SMK. Tidak kemungkinan bisa menjadi karyawan tetap dengan syarat minimal lulusan D3/S1. Dan dilihat dari seberapa baik prestasi kerja karyawan Bina BNI ini. Namun Prestasi kerja karyawan Bina BNI yang sebagian besar menurun dan tidak tercapai masih dibawah *passing grade* (standar penilaian dari manajemen perusahaan) yaitu sebesar 380.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT BNI (persero) cabang Jatinegara dijelaskan kondisi prestasi kerja pada tahun 2019 sampai dengan 2021 pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1. 2

**Data penilaian karyawan bina BNI per tahun Bank BNI Cabang Jatinegara
Tahun 2019 sampai 2021**

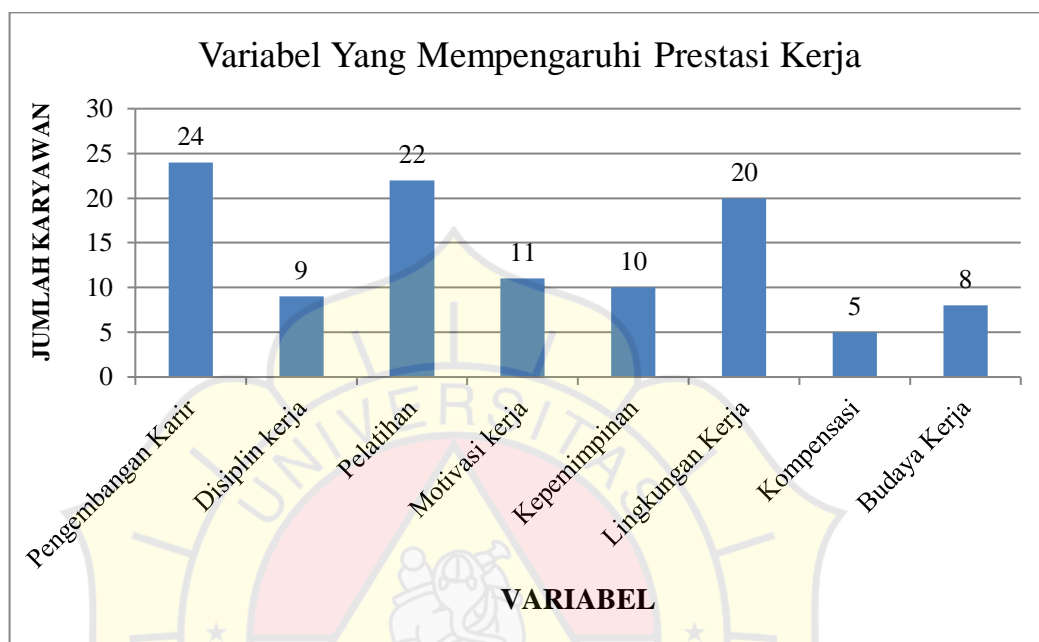
Kategori Penilaian Prestasi	Jumlah Karyawan Dengan Masing Masing Penilaian		
	2019	2020	2021
Diatas <i>Passing Grade</i> (380 - 425)	48	36	24
Setara <i>Passing Grade</i> (380)	50	44	32
Dibawah <i>Passing Grade</i> (300 - 380)	32	58	67
TOTAL	120	120	120

Sumber: SDM PT BNI (Persero) cabang Jatinegara

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, penilaian prestasi kerja Karyawan PT BNI (Persero) Cabang Jatinegara nilai prestasi diatas *passing grade* (paling baik) dari tahun 2019 sampai 2021 menurun, nilai prestasi kerja setara *passing grade* (cukup baik) dari tahun 2019 sampai 2021 juga menurun, namun nilai prestasi kerja dibawah *passing grade* (kurang baik) mengalami kenaikan. Membuktikan bahwa prestasi kerja pegawai yang dibawah *passing grade* berdasarkan penilaian mengalami peningkatan dan menjadi masalah bagi SDM yang dinilai hasil kerja yang didapat juga belum maksimal karena prestasi kerja yang belum tercapai.

Selanjutnya untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi prestasi kerja, penulis melakukan wawancara terhadap 20% personel yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Berdasarkan pra survey dengan cara menyebarkan kuisioner mengenai variabel apa saja yang dapat mempengaruhi

prestasi kerja pegawai PT BNI (Persero) cabang Jatinegara dengan jumlah sampel 20% dari populasi 120 karyawan sekitar 24 orang responden dan didapat data sebagai berikut:



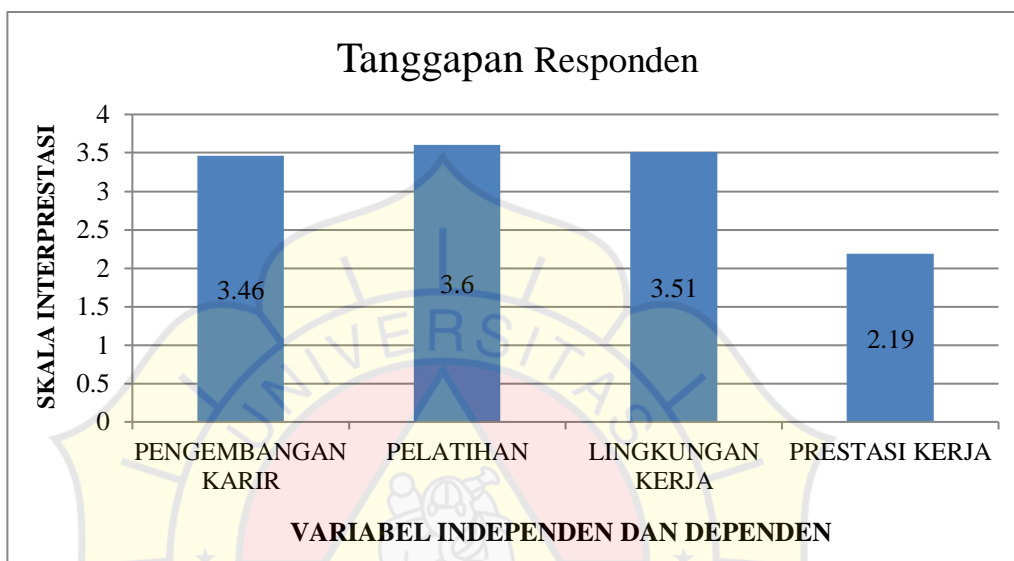
Sumber: Data diolah peneliti, 2022.

Gambar 1.1 Pra survey variabel yang mempengaruhi prestasi kerja

Dari Gambar 1.1 dijelaskan bahwa populasi 24 orang di PT Bank Negara Indonesia (Persero) cabang Jatinegara diambil yang paling dominan sebanyak 24 orang memilih Pengembangan Karir, 22 orang memilih Pelatihan dan 20 orang memilih lingkungan kerja sebagai penyebab salah satu yang mempengaruhi dalam pencapaian prestasi kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Pengembangan Karir, Pelatihan dan Lingkungan Kerja yang mempengaruhi variabel dependen Prestasi Kerja.

Secara garis besar hasil pengelolaan data dari penyebaran pra kuisisioner tersebut sebagai langkah penelitian awal, berikutnya adalah tanggapan dari

pegawai PT BNI (Persero) cabang Jatinegara mengenai pengukuran prestasi kerja pegawai dengan variabel yang diteliti adalah Pelatihan, Pengembangan karir dan lingkungan kerja terhadap 24 pegawai sebagai responden yang dijelaskan melalui gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2022.

Gambar 1.2 Tanggapan Responden

Berdasarkan Gambar 1.2 pada penelitian awal yang penulis lakukan, dapat dilihat berdasarkan Tabel 3.4 maka interpretasi nilai pengembangan karir rata-rata 3,46 yang artinya keseluruhan responden pelatihan sudah sangat baik, selanjutnya interpretasi nilai pelatihan rata-rata sebesar 3,6 yang artinya keseluruhan responden pelatihan sudah sangat baik, lalu ada interpretasi nilai lingkungan kerja rata-rata sebesar 3,51 yang artinya keseluruhan responden lingkungan kerja sudah sangat baik, dan kemudian interpretasi nilai prestasi kerja rata-rata sebesar 2,19 yang artinya prestasi kerja pegawai masih rendah.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut apakah peranan antara pengembangan karir, pelatihan

dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT BNI (Persero) cabang Jatinegara, dengan melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Pengembangan Karir, Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di PT BNI (Persero) Cabang Jatinegara**”.

1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka masalah yang dapat penulis identifikasi adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan karir, pelatihan, dan lingkungan kerja BNI sangat baik, namun prestasi kerja karyawan sangat rendah.
2. Pengembangan karir yang diberikan BNI kepada karyawannya sangat baik, namun prestasi kerja karyawan sangat rendah.
3. Pelatihan yang dilakukan karyawan PT BNI (Persero) cabang Jatinegara sangat baik, namun prestasi kerja karyawan sangat rendah.
4. Lingkungan kerja di BNI sudah memadai bagi karyawannya dan sangat baik, namun prestasi kerja karyawan sangat rendah.

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan diteliti dan menghindari adanya penyimpangan dari penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk memberikan arah dan mempermudah penelitian dalam mencapai tujuannya. Beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh Pengembangan Karir, pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja.
2. Objek penelitian ini adalah karyawan PT BNI (Persero) cabang Jatinegara

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh bersama-sama pengembangan karir, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara ?
2. Apakah terdapat pengaruh pengembangan karir terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara ?
3. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara ?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh bersama-sama pengembangan karir, pelatihan dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara.

2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengaplikasikan langsung di karyawan dengan ilmu yang didapat mengenai pengetahuan tentang Pengembangan Karir, Pelatihan, Lingkungan Kerja dan Prestasi Kerja.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan masukan maupun bahan pertimbangan dalam menyelesaikan masalah mengenai Pengaruh Pengembangan Karir, Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja karyawan di PT BNI (Persero) cabang Jatinegara.