

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

1.1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Merekrut dan memilih karyawan yang berpotensi tidaklah menjamin bahwa mereka akan bekerja secara efektif. Salah satunya karena orang yang tidak mengetahui apa yang harus dilakukan atau bagaimana melakukannya. Mereka tidak dapat bekerja secara efektif bahkan bila menginginkannya. Untuk itu langkah yang perlu dilakukan adalah memberikan pelatihan kepada pekerja untuk mengetahui apa yang harus dilakukan karyawan dan bagaimana cara melakukannya. Di dalam dunia kerja, pelatihan adalah suatu kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan atau institusi untuk memfasilitasi belajar karyawan untuk mencapai kompetensi dalam pekerjaannya. Kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dianggap penting untuk mencapai kinerja yang tinggi. Tujuan pelatihan adalah agar karyawan dapat menguasai pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dilatihkan dalam program pelatihan sehingga dapat diaplikasikan dalam kegiatan mereka sehari-hari.

Motivasi memiliki peranan yang sangat penting dalam setiap aktifitas setiap individu. Dalam dunia industri, maju tidaknya suatu perusahaan tergantung sejauh mana para karyawan bekerja dengan giat dan disiplin, semua itu terkait dengan motivasi dalam bekerja. Kinerja dari karyawan sangat berpengaruh dengan kemajuan perusahaan, setiap perusahaan berusaha meningkatkan motivasi kerja karyawannya agar kinerja karyawan dapat meningkat. Motivasi merupakan salah satu faktor yang menjadi pendorong seseorang untuk bekerja. Motivasi karyawan dalam mengerjakan tugasnya dapat dipengaruhi oleh faktor dari dalam seperti keinginan, sikap, kemampuan, tujuan dan kebutuhan, sedangkan faktor dari luar seperti gaji, sarana prasarana, lingkungan kerja, dan pengawasan. Motivasi sangat berperan penting terhadap baik buruknya kinerja seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Motivasi merupakan kondisi dalam diri individu yang dapat mendorong atau menggerakkan individu tersebut untuk melakukan aktifitas-aktifitas tertentu guna mencapai tujuan. Setiap kegiatan yang dilakukan seseorang didorong oleh suatu kekuatan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi.

Perkembangan dan kemajuan perusahaan harus di ikuti juga dengan perkembangan dari karyawan. Perusahaan selalu menuntut kepada setiap karyawan untuk mampu memberikan kinerja tinggi pada pekerjaannya karena hal tersebut dapat berdampak pada tingkat kerja perusahaan, berbagai cara dilakukan manajemen perusahaan untuk mendukung peningkatan kerja karyawan diantaranya dengan memberikan kompensasi secara adil sesuai dengan prestasi dan kontribusi yang diberikan karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan, Kompensasi adalah seluruh imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja karyawan tersebut pada organisasi. Perusahaan dalam memberikan kompensasi kepada para pekerja terlebih dahulu melakukan penghitungan kinerja dengan membuat sistem penilaian kinerja yang adil. Sistem tersebut umumnya berisi kriteria penilaian setiap pegawai yang ada misalnya mulai dari jumlah pekerjaan yang bisa diselesaikan, kecepatan kerja, komunikasi dengan pekerja lain, perilaku, pengetahuan atas pekerjaan, dan lain sebagainya. karyawan yang berkerja dengan menjual

tenaganya baik secara fisik maupun pikiran mengharapkan imbalan atau balas jasa yang layak sesuai dengan tanggung jawab yang harus dijalankan dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan perusahaan mengharapkan atas kompensasi yang diberikan kepada karyawan memperoleh imbalan dengan hasil kerja maksimal yang menguntungkan perusahaan dan mendapat laba untuk kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Dengan demikian, pemberian kompensasi yang layak akan memberikan kepuasan kerja karyawan yang juga akan berdampak positif terhadap evaluasi diri kinerja karyawan kepada tugas yang dikerjakannya.

Dalam suatu bank, dalam hal ini BNI posisi Frontliner merupakan ujung tombak bagi bank karena Frontliner dalam suatu bank, secara umum bertugas untuk melayani customer secara langsung. Jabatan dalam kategori frontliner bisa meliputi : *CS atau Customer Service, Receptionist, Sales.* **Fungsi dari frontliner** adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Seorang Frontliner juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada nasabah, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan yang menarik, mampu bekerja bersama dengan tim maupun bekerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Hal ini menyebabkan Bank BNI harus memperhatikan dan mengupayakan evaluasi diri kinerja para karyawan Frontliner dengan berbagai pelatihan maupun motivasi yang dapat membangkitkan semangat kerja para karyawan.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat

individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

1.1.2. Perumusan Masalah Pokok

Masalah utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :
Bagaimana hubungan antara pelatihan dan motivasi dengan Evaluasi Diri Kinerja Karyawan Bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat.

1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pokok diatas, maka spesifikasi masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan antara pelatihan terhadap evaluasi diri kinerja karyawan bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat?
2. Bagaimana hubungan antara motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat?
3. Bagaimana hubungan antara pelatihan dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat ?

1.2. Kerangka Teori

1.2.1. Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian

Dengan latar belakang masalah penelitian, maka terdapat dua pengelompokan variabel penelitian yaitu :

1. Variabel bebas (*independent*), adalah variabel yang menyebabkan atau memengaruhi yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah pelatihan (X_1) dan motivasi (X_2).

2. Variabel terikat (*dependent*), adalah faktor-faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas, dalam penelitian ini, variabel terikat adalah evaluasi diri kinerja karyawan (Y).

1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel

Pelatihan tenaga kerja bagi suatu organisasi atau perusahaan merupakan aktivitas yang cukup penting dilakukan, dimana hal ini akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dan prestasi kerja bagi tenaga kerja itu sendiri dan organisasi atau perusahaan dimana tenaga kerja tersebut bekerja.

Karena menurut Bernadian dan Rusell, pelatihan tenaga kerja adalah setiap usaha untuk memperbaiki performa pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan.¹

Secara ideal pelatihan harus didesain untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, yang pada waktu yang bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan dari pekerja secara perorangan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan motivasi berasal dari kata latin *move* yang berarti dorongan atau daya penggerak, motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut.² Mendefinisikan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upaya mencapai kepuasan. Dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah energi aktif yang menyebabkan terjadinya suatu perubahan pada diri seseorang yang nampak pada gejala kejiwaan, perasaan, dan juga emosi, sehingga mendorong individu untuk bertindak atau melakukan sesuatu dikarenakan adanya tujuan, kebutuhan, atau keinginan yang harus terpenuhi. Motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja. Masukan individual dan konteks pekerjaan merupakan dua faktor kunci yang mempengaruhi motivasi. Pekerja mempunyai

kemampuan, pengetahuan kerja, disposisi dan sifat, emosi, suasana hati, keyakinan dan nilai-nilai pada pekerjaan. Konteks pekerjaan mencakup lingkungan fisik, penyelesaian tugas, pendekatan organisasi pada rekognisi dan penghargaan, kecukupan dukungan pengawasan dan coaching, serta budaya organisasi. Pekerja akan lebih termotivasi apabila mereka percaya bahwa kinerja mereka akan dikenal dan dihargai. Manajer lebih dapat mengidentifikasi dan mengoreksi masalah kinerja apabila mereka mengenal bahwa kinerja yang buruk tidak semata-mata karena tidak cukupnya motivasi. Kepedulian akan hal ini dapat memperkuat hubungan interpersonal yang lebih baik ditempat pekerjaan.

Kinerja karyawan adalah penampilan kerja yang diperlihatkan serta hasil yang dicapai karyawan dalam kegiatannya diperusahaan. Kemampuan kerja yang dimiliki seorang karyawan dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan, tugas-tugas dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu, maka kinerja karyawan akan meningkat secara maksimal. Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

1.2.3. Hipotesis penelitian

Berdasarkan kerangka teori diatas, hipotesis penelitian yang dapat dikemukakan sebagai berikut : diduga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelatihan dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah ditentukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara pelatihan dan

motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran dan wawasan untuk mengetahui hubungan keterkaitan antara pelatihan dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan bagian Frontliner PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat.

2. Bagi Pengembangan Disiplin Ilmu

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi atau sebagai acuan dan bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Bagi pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk, Kantor Cabang Utama Gambir, Jakarta Pusat

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi manajer perusahaan atau pemimpin untuk meningkatkan evaluasi diri kinerja karyawan melalui pelatihan dan motivasi.

4. Bagi Perbaikan Praktek-praktek Profesional

Peneliti berharap untuk praktek-praktek profesional selanjutnya hasil penelitian ini dapat memberikan referensi dan acuan sehingga dalam melakukan praktek dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi.