

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dalam dunia perbankan menjadi tolak ukur untuk menilai apakah perusahaan perbankan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik atau tidak. Penghambat perkembangan perbankan dapat terjadi karena model bisnis yang kurang strategis dan adanya masalah pada sumber daya manusia yang kurang optimal dengan kemampuan individunya yang kurang memadai. Hal ini menjadi sorotan yang berpengaruh terhadap sistem kerja yang ada dalam sektor industri perbankan. Sri Mulyani (2019) selaku Menteri Keuangan mengungkapkan dalam rapat kerja pada komisi XI DPR RI bahwa beberapa BUMN pada sektor industri dan pertanian akan mengalami kebangkrutan akibat kinerja buruk. Ditambah lagi dengan dampak pandemi Covid-19 yang mendatangkan kekhawatiran bagi pemerintah dengan adanya kemungkinan terburuk dari wabah tersebut yang akan merugikan industri perbankan. Namun hal tersebut dibantah oleh Tenaga Ahli Menteri Keuangan bidang Jasa Keuangan, Mirza Adityaswara (2021) yang mengatakan bahwa kinerja dan daya tahan industri perbankan tidak terdampak oleh pandemi Covid-19 yang dikarenakan adanya antisipasi penetapan kebijakan keuangan negara untuk menangani pandemi dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional dan sistem keuangan negara. Bahkan aset perbankan tetap tumbuh dengan didorong oleh Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini sangat diperhatikan mengingat industri perbankan memiliki peran utama dalam perekonomian nasional.

Dalam penelitian ini penulis memilih pelatihan, disiplin kerja, dan kepuasan kerja sebagai variabel yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sistem kinerja yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pengaruh sumber daya manusia menjadi poin utama yang harus diperhatikan, sebab karyawan yang berkontribusi dalam mengembangkan industri perbankan perlu memiliki bekal

pelatihan untuk meningkatkan kualitas diri, memperluas pengetahuan, serta meningkatkan bakat dan minat yang dimiliki oleh setiap individu. Menurut Mangkunegara (2016:44), pelatihan kerja adalah suatu proses pembinaan dalam jangka pendek yang mengajak karyawan untuk mempelajari teori dan teknik dalam tujuan tertentu. Pelatihan dapat diikuti oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan pembaruan dan pengembangan kapasitas yang berguna sebagai cara agar mendapatkan promosi dengan harapan memiliki pekerjaan dan hasil yang jauh lebih baik. Pelatihan yang diberikan kepada tiap individu baiknya yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Hal ini diungkapkan oleh Indah (2020) bahwa perubahan dan persaingan menjadi tanggung jawab perusahaan untuk membentuk sumber daya manusia yang kompeten, berkemampuan, berpengetahuan yang luas, dan memiliki kemauan yang tinggi. Pelatihan juga dapat disebut sebagai sarana untuk melihat dan menemukan potensi yang dikuasai oleh karyawan, sehingga keahlian tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut untuk kemajuan perusahaan. Dengan adanya pelatihan rutin juga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan mampu melihat peluang dalam memahami perkembangan dan tren baru dalam industri perbankan untuk mempertahankan persaingan bisnis ditengah kemajuan perindustrian.

Pelatihan yang sudah dilaksanakan dengan baik untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas juga harus diiringi dengan sikap disiplin. Sebab manusia melewati proses dimana mereka harus bekerja dengan dibebani oleh tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Disiplin merupakan sikap yang menghantarkan seseorang sukses dimasa depan, karena sikap tersebut membuat diri agar hidup lebih baik tanpa harus menjalankan sikap tertentu yang menghalangi seseorang tersebut untuk menjemput kesuksesannya dimasa yang akan datang. Pengaruh disiplin menurut Muslimat (2021) berperan sebagai penantang bagi sumber daya manusia agar semakin berkembang. Jika didukung oleh banyaknya tugas yang semakin sulit di kerjakan, maka hal tersebut dapat di jadikan pendorong untuk semangat dan bertanggung jawab dalam bekerja agar kemajuan perusahaan dapat terwujud. Sikap disiplin menunjukkan seseorang memiliki etika untuk berlaku patuh, taat, setia, dan teratur dalam menjalankan peraturan pada perusahaan tempat mereka bekerja. Membangun sikap disiplin mampu membuat individu menentukan prioritas agar mudah mengatur waktu dalam

bekerja, mudah menentukan target dan memikirkan strategi dengan tenang sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini perlu di perhatikan dan di tingkatkan agar pengaruh disiplin tersebut dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja. Sehingga pengaruh disiplin tersebut memberikan dampak baik bagi perusahaan yaitu memberikan kelancaran pelaksanaan dalam bekerja dan dampak bagi karyawannya adalah memberikan suasana nyaman yang menyenangkan untuk menambah semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Perusahaan yang mengutamakan kepuasan kerja terhadap karyawannya adalah perusahaan yang menghargai kinerja karyawan. Mengingat kepuasan kerja merupakan poin utama terhadap kinerja karyawan, Arda (2017:45) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah dasar dari adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas kerja. Oleh sebab itu, kepuasan kerja karyawan akan terbentuk jika terdapat keinginan dari karyawan tersebut untuk mencapainya. Kepuasan kerja karyawan memiliki peranan penting untuk kemajuan perusahaan yang memberikan manfaat baik bagi perusahaan itu sendiri, karyawannya dan juga masyarakat dari pencapaian produktivitas kerja. Faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja pada karyawan dapat dilihat dari pemberian upah yang sesuai, pekerjaan yang menguntungkan antara karyawan dengan perusahaan, adanya rekan kerja yang mampu berinteraksi dengan baik, adanya kesempatan untuk mempromosikan diri dalam bidang pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang nyaman. Jika faktor tersebut sudah terpenuhi, maka timbal balik dari kepuasan kerja karyawan akan menguntungkan bagi perusahaan.

Perkembangan terkini pada industri keuangan adalah mengupayakan untuk mempertahankan kualitas perekonomian dan sumber daya manusia. Terutama pada Bank Mandiri yang terus beradaptasi untuk menghadapi persaingan antar bank. Dalam hal ini, Bank Mandiri menyadari bahwa unsur penentu yang sangat berpengaruh terhadap proses adaptasi ini adalah sumber daya manusia. Melihat bahwa peranan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam perbankan yang termasuk perusahaan dalam bidang pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu mereka dalam hal yang berhubungan dengan keuangan. Direktur Utama Bank Mandiri, Darmawan Junaidi (2020) mengungkapkan bahwa sejak berdiri, Bank Mandiri menerapkan program

pengembangan sumber daya manusia yang kreatif dan inovatif untuk membentuk karyawan yang mampu beradaptasi dengan perubahan. Dengan menerapkan empat strategi yang disesuaikan dengan perkembangan, yaitu Bank Mandiri akan terus bertransformasi dan mendorong *mindset* karyawan untuk selalu terbuka, kemudian Bank Mandiri memberlakukan sistem penilaian yang ketat agar karyawan memiliki jiwa kompetisi yang tinggi, strategi selanjutnya Bank Mandiri juga menerapkan budaya kerja yang konsisten, aktif, dan responsif dalam menghadapi perubahan yang cepat terjadi. Dan yang terakhir Bank Mandiri memperkuat penerapan praktik tata kelola diseluruh unit kerjanya. Keempat strategi itulah yang membangkitkan dan membangun Bank Mandiri sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia yang mampu melakukan adaptasi dan pemenuhan kebutuhan talenta dalam menjaga pengembangan bisnis secara berkelanjutan.

Sasaran utama yang dikenal sebagai penghasil kinerja yang baik adalah generasi milenial, yang mana generasi ini dapat mendobrak kreatifitas tanpa batas, melek teknologi, dan tidak sungkan berpendapat. Maka generasi tersebut menjadi salah satu kekuatan jika dikelola dengan baik. Direktur Kepatuhan Bank Mandiri, Agus Dwi Handaya (2018) mengemukakan bahwa upaya yang sedang dilakukan untuk meningkatkan pengembangan karyawan adalah dengan membangun kebahagiaan dan produktivitas dengan empat elemen pendekatan, yaitu membangun komunikasi dan hubungan antar karyawan, menyediakan fasilitas dan ruang kerja yang kekinian, menyediakan pelatihan pendidikan untuk meningkatkan kapabilitas karyawan, dan Bank Mandiri juga menyediakan program apresiasi karyawan untuk meningkatkan kerjanya. Sebagai Bank milik Negara, Bank Mandiri terus menjaga konsistensinya dalam membangun program pertumbuhan ekonomi dan mendorong pemerataan pembangunan untuk kesejahteraan bersama.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang sebelumnya, dapat disimpulkan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bahwa pelatihan berpengaruh terhadap pembentukan kualitas individu dalam meningkatkan kinerja karyawan
2. Memahami bahwa peranan disiplin merupakan sikap tanggung jawab yang besar untuk melakukan suatu pekerjaan
3. Mampu mengapresiasi kepuasan kerja yang menjadi faktor utama sebagai dasar untuk mendorong semangat karyawan agar pertumbuhan dan perkembangan perusahaan stabil

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat untuk Penulis

Penelitian ini dapat dituangkan sebagai penerapan pembelajaran yang diperoleh dari perkuliahan dan sebagai bahan studi banding dari berbagai sumber dengan pernyataan yang berbeda dari berbagai aktifitas nyata dalam kegiatan di perusahaan. Penelitian ini ditulis untuk memperluas ilmu pengetahuan, mengembangkan kompetensi diri, dan memperoleh berbagai teori untuk memecahkan masalah.

2. Manfaat untuk Almamater

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber, pengembangan ide, dan juga sebagai tambahan referensi penelitian berikutnya. Dengan menjadikan poin poin yang tersebut sebagai acuan untuk mengisi komposisi pada penelitian dimasa yang akan datang.

3. Manfaat untuk Perusahaan

Penyusunan dalam penelitian ini bertujuan agar perusahaan dapat memahami pengaruh apa saja yang berkaitan dengan kinerja karyawan, kemudian aspek apa saja yang mendukung berjalannya proses yang baik terhadap kinerja karyawan, dan dapat membantu untuk meminimalisir kemungkinan terburuk yang akan terjadi didalamnya, dengan berdasarkan apa yang telah ditulis dan diteliti dengan sebaik baiknya. Sehingga penelitian ini dapat membantu untuk mengelola informasi dan menemukan