

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu bagian penting dalam sistem perekonomian nasional adalah sistem keuangan nasional. Sistem keuangan ini berperan sebagai unit yang menjadi intermediasi antara industri, masyarakat, dan komponen bangsa lainnya. Salah satu industri keuangan yang penting adalah industri perbankan (UU no 21, 2011). Industri perbankan di Indonesia tunduk pada Undang-undang (UU) Perbankan no 10 tahun 1998. Kondisi perkembangan perbankan di Indonesia berkembang pesat, seiring dengan perkembangan ekonomi (ojk.go.id).

Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia dan ikut serta dalam membangun perekonomian Indonesia. Semakin berkembangnya suatu bank, semakin besar pula sumber daya yang dibutuhkan oleh bank tersebut, selain karyawan tetap BCA juga merekrut karyawan kontrak untuk ikut andil dalam membantu kinerja BCA yang lebih baik lagi dengan melalui program magang bakti. Program magang bakti adalah salah satu cara BCA dalam ikut serta membangun perekonomian dengan membuka lowongan pekerjaan bagi *fresh graduate* SMA/SMK dan lulusan perguruan tinggi. Program ini memberikan pengetahuan dan keterampilan dibidang perbankan, terlebih dalam operasional perbankan. Bank Central Asia merekrut *fresh graduate* agar meningkatnya kinerja kerja bagi perusahaan (www.bca.co.id). Berdasarkan wawancara dengan Bapak

Jemmy selaku Kepala Layanan BCA Sudirman untuk posisi frontliner lebih banyak diisi oleh karyawan kontrak melalui program magang bakti, karena hal

tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan karyawan kontrak sebagai objek penelitian ini.

Kunci utama perusahaan atau organisasi untuk menghadapi persaingan tersebut yaitu dengan meningkatkan, mengelola, dan mempertahankan kemampuan dan keterampilan karyawannya. Perusahaan atau organisasi harus mampu meningkatkan kemampuan atau keterampilan karyawannya agar tercapainya kinerja kerja yang diharapkan perusahaan. Kinerja kerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan atau organisasi. Pada umumnya perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki kemampuan, keterampilan, dan motivasi yang tinggi dalam bekerja. Perusahaan atau organisasi untuk memenuhi harapan tersebut, harus memberikan fasilitas guna menunjang harapan yang diinginkan (Indrasari, 2017). Berdasarkan interview dengan *person in charge (pic)* magang *insurance* presentase karyawan magang mencapai target pekerjaan sampai bulan maret 2022 belum maksimal dari target yang ditentukan oleh data harian penjualan AIA di bulan maret 2022.

Salah satu metode umum digunakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja adalah melalui pelatihan kerja. Pelatihan akan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan kerja karyawan. Oleh karena itu, pengetahuan dan akuisisi membantu karyawan memahami apa yang harus dilakukan dan mengapa melakukannya, dan memberikan kesempatan untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan karyawan. Setiap orang memiliki keterampilannya masing-masing, namun keterampilan yang dimiliki tidak selalu sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan

dan dibutuhkan perusahaan, sehingga perusahaan memberikan pelatihan agar karyawan mengetahui apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Pelatihan mengacu pada proses membantu karyawan memperoleh keterampilan khusus dan memperbaiki kekurangan dalam kinerja pekerjaan karyawan (Nawawi, 2003).

Pelatihan biasanya diadakan oleh Learning Center di perusahaan terkait, seperti BCA Learning Center yang dimiliki oleh Bank BCA untuk tempat pembelajaran para calon karyawannya. Learning center ini haruslah tempat yang nyaman, sehingga pembelajaran dapat cepat dan mudah dipelajari oleh calon karyawan. Calon karyawan pun dapat lebih cepat terjun ke dunia kerja (www.bca.co.id). Pelatihan kerja yang dilakukan terkadang tidak tepat sasaran,

contohnya pengenalan mesin digital ganti kartu yang diikuti oleh customer service dan teller karyawan kontrak, bagi customer service pelatihan tersebut memberikan manfaat karena sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, sedangkan bagi teller pelatihan tersebut kurang memberikan manfaat karena tidak sesuai dengan pekerjaan teller yang berhubungan dengan keuangan bukan administrasi seperti kartu atm.

Karyawan yang termotivasi cenderung bekerja lebih baik, dan karyawan yang kurang termotivasi tidak dapat mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan, sehingga perusahaan perlu memperhitungkan motivasi juga. Karyawan berkinerja baik ketika kebutuhan pencapaian, kekuasaan, dan atribusi mereka terpenuhi. Ketika kebutuhan karyawan ini terpenuhi, mereka termotivasi untuk bekerja dan mau melakukan aktivitas kerja yang baik. Karyawan yang termotivasi akan berusaha sebaik mungkin untuk mencapai kinerjanya. Karyawan yang tidak termotivasi berkontribusi minimal untuk pekerjaannya. Ketika sekelompok

karyawan dan manajer mereka bekerja dengan baik, akan berdampak pada kinerja organisasi (Robbins, 2006).

Seperti halnya terjadi pada karyawan kontrak di Bank BCA, ditahun ketiga kontraknya biasanya perusahaan memberikan seminar motivasi karena kinerja pada tahun ketiga dikhawatirkan akan menurun. Perusahaan hanya memberikan seminar motivasi pada karyawan kontrak yang masa kontraknya akan jatuh tempo dengan tujuan agar memberikan semangat baru kepada karyawan kontrak di Bank BCA sehingga karyawan kontrak tersebut dapat memberikan kontribusi terbaik sampai akhir masa kerjanya, berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan kontrak dengan masa kerja 1 tahun dan 2 tahun motivasi kerja yang dimiliki sudah menurun sehingga kurang maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja. (www.bca.co.id)

Selain motivasi, kompensasi juga mempengaruhi kinerja karyawan. Kompensasi adalah semua pendapatan berupa uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan (Etebu & Charity, 2016). Menurut McNamara (2006), kompensasi mencakup isu – isu mengenai upah atau gaji program dan struktur yang diperoleh dari deskripsi pekerjaan, program berbasis prestasi, program berbasis bonus, program berbasis komisi dan sebagainya, sementara tunjangan mengacu pada rencana pensiun, asuransi jiwa kesehatan, asuransi cacat, liburan, rencana kepemilikan saham, dan sebagainya. (Etebu & Charity, 2016)

Simamora (1997), kompensasi dapat didefinisikan sebagai segala bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusinya terhadap organisasi (Lukmanul et al., 2012). Kompensasi finansial dapat dibagi

menjadi kompensasi finansial langsung (*direct financial compensation*) dan kompensasi tidak langsung tidak langsung (*indirect financial compensation*). Wibowo (2011), kompensasi finansial langsung adalah kompensasi manajemen seperti upah dan gaji, atau kompensasi terkait kinerja seperti insentif dan bagi hasil. Kompensasi finansial tidak langsung adalah pemberian kompensasi yang tidak secara langsung berkaitan dengan kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Notoadmodjo, 2009). Imbalan finansial tidak langsung juga dikenal sebagai imbalan pelengkap karena mereka melengkapi imbalan yang diterima pekerja melalui gaji dan upah.

Bank BCA dalam aktivitas kerjanya berusaha untuk selalu menekankan kepada sumber daya manusianya baik karyawan tetap maupun kontrak untuk dapat mencapai kinerja kerja yang baik, dimana manfaat kerja tersebut tidak hanya dirasakan oleh individu tetapi dirasakan juga oleh institusi terkait. Pencapaian kinerja kerja yang baik dibutuhkan timbal balik yang seimbang bagi karyawan. Terlebih untuk karyawan kontrak memiliki beban kerja yang sama dengan karyawan tetap, namun kompensasi yang diberikan tidak sebanyak yang didapatkan oleh karyawan tetap. Contohnya pada penerapan THR untuk karyawan magang tidak 1 kali gaji, namun maksimal sebesar Rp. 2.500.000,-. Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan kontrak merasa kurang puas dengan jumlah kompensasi yang diperoleh.

Dari ketiga faktor tersebut yang menyebabkan rendahnya tingkat kinerja kerja karyawan kontrak di Bank BCA Tbk menjadi objek dalam penelitian ini, maka peneliti memutuskan untuk membuat judul **“Peningkatan Kinerja Kerja Karyawan Kontrak Program Bakti BCA pada PT Bank BCA Tbk KCU**

Sudirman Berdasarkan Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kompensasi Finansial”.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Metode dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan kuisisioner. Berikut ini merupakan batasan yang disusun oleh penulis:

1. Penelitian ini dilakukan berdasarkan modifikasi dari jurnal penelitian Azas et al (2019) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rektorat UIN Alaudin Makassar” dan jurnal penelitian Juniantara et al (2015) yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar”. Penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuisisioner yang dilakukan pada karyawan kontrak pada Bank BCA KCU Jakarta Selatan. Batasan atau limitasi dari penelitian ini adalah peningkatan kinerja karyawan melalui variable pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial.
2. Variabel independen yang terdapat pada penelitian ini adalah pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial. Ketiga variabel tersebut dipilih karena memiliki dampak langsung terhadap variabel dependen. Variabel dependen yang terkait dengan variabel independent sebelumnya adalah kinerja kerja.
3. Objek penelitian ini adalah karyawan kontrak Bank BCA KCU Jakarta Selatan yang berjumlah 90 orang. Penelitian ini mengukur tingkat

kinerja karyawan melalui sisi pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial selama bekerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh positif dari pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan kontrak PT Bank BCA Tbk KCU Jakarta Selatan?
2. Adakah pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan kontrak PT Bank BCA Tbk KCU Jakarta Selatan?
3. Adakah pengaruh positif dari kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan pada karyawan kontrak PT Bank BCA Tbk KCU Jakarta Selatan?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan kontrak PT Bank BCA Tbk KCU Jakarta Selatan?
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan kontrak PT Bank BCA Tbk KCU

Jakarta Selatan?

3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan pada karyawan kontrak PT Bank BCA Tbk KCU Jakarta Selatan?

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan menginspirasi bagi pembaca dan perusahaan. Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pemahaman mendalam terkait pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial terhadap kinerja kerja karyawan. Penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk memperluas wawasan pemikiran, mempertajam pengamatan dan penganalisaan penulisan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

1.5.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan referensi kepada internal perusahaan dalam rangka mengelola sumber daya manusia untuk menyusun strategi dimasa depan dalam rangka meningkatkan kinerja kerja karyawan dan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

1.5.3 Manfaat Bagi Akademis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada pembahasan

pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan kontrak Bank BCA KCU Jakarta Selatan memberikan inspirasi, gagasan serta wawasan baru pada penelitian berikutnya. Semoga penelitian ini dapat menjadi bahan wacana untuk menambah ilmu dan pengetahuan terhadap pemahaman hubungan pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan kontrak Bank BCA KCU Jakarta Selatan.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan merupakan urutan dalam penelitian ini yang tersusun secara runtut dan rapih agar mempermudah penulis dalam penyusunan penelitian ini. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai variabel penelitian yang akan dibahas dan fenomena yang terjadi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai teori dan konsep menurut para ahli yang melatar belakangi kegiatan penelitian ini, kerangka berpikir, dan model hipotesis secara jelas, ringkas, dan padat.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai alur penelitian, dimulai dari menjelaskan tentang objek penelitian, desain penelitian, metode pengumpulan data, operasional variabel, serta menguji dan menetapkan kesimpulan dari sebuah hipotesis.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian yaitu karyawan kontrak Bank BCA KCU Jakarta Selatan serta membahas masalah dan hasil dari analisis pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan.

Bab V : PENUTUPAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari analisis penelitian dan saran yang disampaikan oleh penulis agar menjadi pertimbangan bagi Bank BCA agar lebih maju kedepannya.

