

BAB I PENDAHULUAN

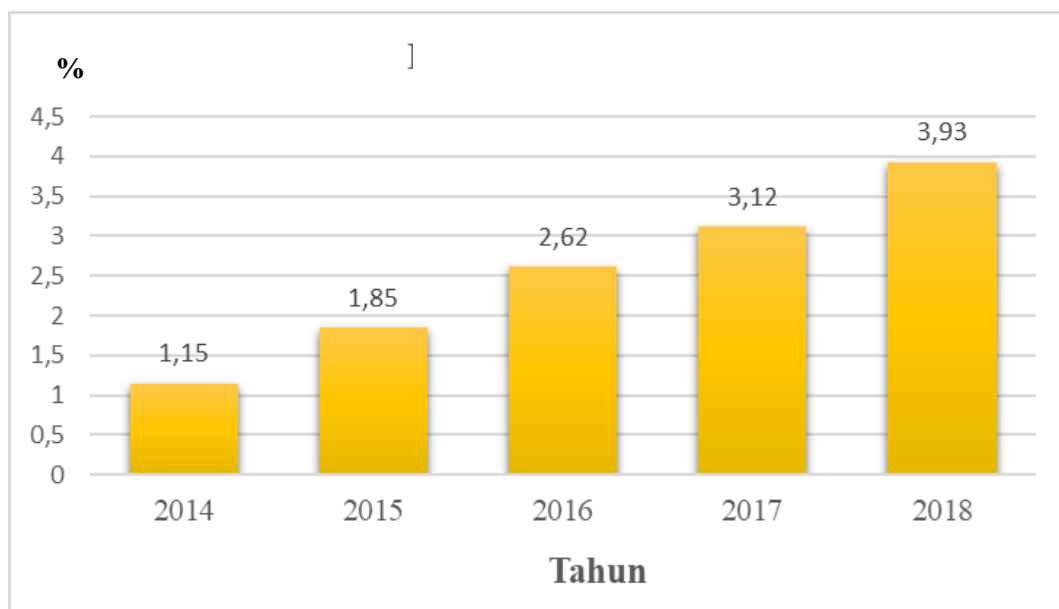
1.1 Latar Belakang

Dunia industri merupakan dunia yang sangat dinamis, karena didalam dunia industri selalu terjadi kompetisi yang menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Saat ini, persaingan di perusahaan khususnya industri perbankan semakin kompetitif.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian yang semakin bertumbuh seiring dengan semakin bertumbuhnya kebutuhan masyarakat. Lembaga perbankan juga berperan sebagai Agen Pembangunan (*Agent of Development*) dalam pembangunan nasional, dimana bank menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, guna meningkatkan kemampuan mobilitas dana, serta menciptakan iklim yang lebih baik bagi dunia usaha.

Bank Tabungan Negara atau BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan, dan bentuk usaha Bank BTN adalah Perseroan Terbatas. Bank BTN adalah bank yang mengedepankan usaha dalam sektor KPR (Kredit Pemilikan Rumah). PT. Bank Tabungan Negara (persero) Kantor Cabang Gresik di sebut Bank BTN Gresik yaitu salah satu cabang dari 44 Kantor Cabang Bank BTN yang tersebar di propinsi dan kota besar di Indonesia. Bank BTN Cabang Gresik mempunyai wilayah kerja yang meliputi Kota Gresik. Jaringan Kantor Bank BTN Gresik meliputi 3 Kantor Cabang

Pembantu yang selanjutnya disebut KCP yaitu; KCP Bojonegoro, KCP Lamongan dan KCP Bungah serta memiliki 4 Kantor Kas yang selanjutnya disebut KK yaitu : KK GKB, KK Cerme, KK Driyorejo dan KK Tuban. Bank BTN, sebagai pionir untuk bank yang menyediakan jasa kredit perumahan di Indonesia serta memiliki brand image di masyarakat sebagai bank BUMN yang khusus melayani kredit pemilikan rumah (KPR) kini sudah mulai bersaing dengan bank bank lain yang sudah mulai berkecimpung di kredit pemilikan rumah tersebut, namun hal lainnya bank BTN sendiri juga menerima simpan pinjam seperti halnya bank lain tidak sekedar pada fokus pada KPR. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, bank BTN selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Untuk menjadi bank yang terbaik, kinerja karyawan perlu diperhatikan agar stabilitas kinerja perusahaan terjaga dan dapat terus ditingkatkan. Keuntungan Bank Tabungan Negara semakin tahun semakin meningkat, maka kinerja dikatakan meningkat.



Sumber Data : BTN Management, Mega Capital Sekuritas Research, 2018

Gambar 1.1
Data Profit Bank BTN
Tahun 2014 – 2018

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa profit Bank BTN tiap tahun meningkat. Pada tahun 2014 profit yang diperoleh sebanyak 1,15%. Di tahun 2015 memperoleh profit sebanyak 1,85%. Kemudian pada tahun 2016 profit yang diperoleh sebanyak 2,62%. Di tahun 2017 memperoleh profit sebanyak 3,12%. Kemudian di tahun 2018 profit mengalami peningkatan sebanyak 3,93%. Hal ini menandakan bahwa Bank BTN mengalami peningkatan profit tiap tahunnya, maka dapat dikatakan kinerja karyawan seharusnya juga mengalami peningkatan. Bank BTN tidak akan mampu meningkatkan profit tanpa adanya karyawan di dalamnya.

Karyawan dalam suatu perusahaan merupakan salah satu aset terpenting. Perusahaan tidak akan mampu berkembang atau mencapai target yang telah ditetapkan tanpa adanya karyawan dengan kinerja yang baik, apalagi perusahaan dalam bidang jasa. Menurut Mangkunegara (2017:9) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu (Hasibuan 2016:94). Fenomena yang terjadi dilapangan, adalah belum optimalnya penilaian kerja karyawan tetap Bank BTN Kantor Cabang Gresik.

Berdasarkan laporan kinerja di Bank BTN Kantor Cabang Gresik dapat dilihat dari turunnya kinerja tiap tahunnya. Dalam aspek penilaian kerja di Bank BTN Kantor Cabang Gresik yang terdiri dari aspek pelayanan pelanggan, dorongan

berprestasi, integritas dan kerjasama. Hal ini lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel

1.1 penilaian kinerja karyawan.

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja Karyawan
Bank BTN Kantor Cabang Gresik Tahun 2016-2018

No	Point Pencapaian	Nilai	Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018	
			Jumlah Pegawai (Orang)	%	Jumlah Pegawai (Orang)	%	Jumlah Pegawai (Orang)	%
1.	100-200	Kurang	12	14	18	20	24	26
2.	201-300	Cukup	21	24	24	27	28	31
3.	301-380	Baik	32	37	29	33	24	26
4.	381-450	Sangat Baik	16	19	14	16	13	14
5.	451-500	Istimewa	5	6	3	3	2	2
Total			86	100	88	100	91	100

Sumber : Bank BTN Kantor Cabang Gresik, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja menurun. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah karyawan yang mendapatkan nilai Kurang, yaitu sebanyak 12 karyawan pada tahun 2016. Di tahun 2017 yang mendapatkan nilai kurang sebanyak 18 karyawan. Kemudian pada tahun 2018 mengalami peningkatan kembali sebanyak 24 karyawan. Kemudian terlihat pada nilai Cukup, yaitu sebanyak 21 karyawan pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2017 yang mendapatkan nilai cukup sebanyak 24 karyawan. Pada tahun 2016 yang mendapatkan nilai Baik sebanyak 32. Di tahun 2017 yang mendapatkan nilai baik sebanyak 29 orang. Kemudian pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan sebanyak 24 karyawan. Pada tahun 2016 yang mendapatkan nilai sangat baik sebanyak 16 karyawan. Di tahun 2017 yang mendapatkan sangat Baik sebanyak 14 orang. Kemudian pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan sebanyak 13 karyawan. Namun terjadi penurunan pada tahun 2016 yang mendapatkan nilai

Istimewa yaitu sebanyak 5 karyawan. Pada tahun 2017 karyawan mendapatkan nilai Istimewa sebanyak 3 orang, namun terjadi penurunan pada tahun 2018 menjadi 2 karyawan.

Baharudin dan Nur (2012;67) mengemukakan dengan terbentuknya motivasi yang kuat, maka akan dapat membuahkan hasil atau kinerja yang baik sekaligus berkualitas dari pekerjaan yang dilaksanakannya. Dalam pemberian motivasi sangat penting dalam setiap perusahaan untuk karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong karyawan tersebut bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan penjelasan dari staf *HRD* untuk meningkatkan motivasi, Bank BTN Kantor Cabang Gresik memberikan kompensasi, memberikan jaminan kesehatan kepada karyawan, memberikan *reward* bagi karyawan yang berprestasi, memberikan waktu *gathering* dan *refreshing* yang diadakan tiap tahun sekali dan pengembangan karir dalam waktu dari 2 sampai 5 tahun karyawan mendapat promosi untuk peningkatan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Dahmiri dan Sakta (2014) Faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah pelatihan. Diadakan pelatihan mempunyai suatu tujuan-tujuan yang baik bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja dan di Bank BTN KC Gresik secara internal melakukan pelatihan dan pendidikan yang dilakukan setiap satu bulan yaitu pelatihan mengenai perbankan. Pelatihan mengenai perbankan seperti : *Credit analysis* yang meliputi kredit pemilihan rumah (KPR) serta kredit usahan

rakyat (KUR), Strategi pemasaran perbankan, *Accounting*, *Credit Risk*, *Anti Fraud Banking Strategy*, dan *Leadership and Managerial Skill*.

Tabel 1.2
Frekuensi Pelatihan Karyawan
Bank BTN Kantor Cabang Gresik Tahun 2016-2018

No.	Jenis Pelatihan	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
		Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai
1.	<i>Credit Analysis</i>	13	15	22
2.	Strategi Pemasaran	8	13	15
3.	<i>Accounting</i>	8	10	13
4.	<i>Credit Risk</i>	7	9	11
5.	<i>Anti Fraud Banking Strategy</i>	5	7	9
6.	<i>Leadership and Managerial Skill</i>	8	10	11
7.	Pegawai Tidak Ikut Pelatihan	37	24	10
Total Pegawai		86	88	91

Sumber Data : Bank BTN KC Gresik, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang mengikuti pelatihanz tiap tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 yang mengikuti pelatihan sebanyak 49 orang. Di tahun 2017 yang mengikuti pelatihan sebanyak 64 orang. Kemudian pada tahun 2018 yang mengikuti pelatihan mengalami peningkatan sebanyak 81 orang. Seharusnya hal ini menandakan bahwa jika perusahaan sering melakukan pelatihan dan banyak karyawan yang mengikuti pelatihan maka kinerja karyawan meningkat.

Faktor-faktor seperti motivasi dan pelatihan yang didapatkan karyawan tentu akan mempengaruhi seberapa baik karyawan saat melakukan tugasnya. Apabila motivasi yang didapatkan sesuai dengan keinginan karyawan, dan mampu membuatnya mencapai tujuan, secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Selain itu jika pelatihan yang didapatkan membuat karyawan

memperoleh pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan, maka akan membuat karyawan puas akan pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya (Siagian, 2015;295). Kepuasan kerja karyawan pada dunia perbankan perlu mendapatkan perhatian penuh. Hal ini karena bank merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam perekonomian, dimana pelaku utama dalam dunia perbankan tersebut adalah karyawan yang mereka miliki. Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Gresik sebagian dari kondisi-kondisi kondusif dalam menjaga kepuasan kerja karyawan itu juga sudah menjadi perhatian oleh Divisi Sumber Daya Manusia atau *HRD* nya. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan. Oleh karena itu pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja karyawan, karena hal ini mempengaruhi tingkat absensi, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah lainnya.

Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja dalam mendukung terwujudnya perusahaan (Hasibuan, 2016;2013). Dapat dikatakan pula bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan bekerja. Kebutuhan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memotivasi pegawai karena sebagai manusia pasti memiliki aneka kebutuhan primer dan sekunder. Pegawai akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi, dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerja pegawai pada perusahaan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam

melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 1994 dalam Murti dan Srimulyani,2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Marliani (2016) meneliti tentang motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk cabang karawang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas kepuasan kerja dan motivasi kerja terdapat pengaruh terhadap variabel terikat kinerja karyawan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja masih diperlukan adanya peningkatan motivasi, kepuasan kerja dengan memberikan stimuli kepada karyawan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Melalui Kepuasan Kerja Pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik?
2. Apakah Pelatihan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik?
3. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja karyawan tetap pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik?
4. Apakah Pelatihan berpengaruh langsung terhadap Kinerja karyawan tetap pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik?

5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja karyawan tetap pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik?
6. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja karyawan tetap melalui Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik ?
7. Apakah Pelatihan berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja karyawan tetap melalui Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja secara langsung terhadap Kinerja karyawan tetap pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan secara langsung terhadap Kinerja karyawan tetap pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja secara langsung terhadap Kinerja karyawan tetap pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.
6. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja secara tidak langsung terhadap Kinerja karyawan tetap melalui Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.
7. Untuk Mengetahui pengaruh Pelatihan secara tidak langsung terhadap Kinerja karyawan tetap melalui Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Gresik.

1.4 Manfaat

1. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan motivasi kerja, kepuasan kerja dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan bank BTN Kantor Cabang Gresik.

2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang ekonomi dan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Melalui Kepuasan Kerja.