

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini, persaingan antar perusahaan terus meningkat. Adanya globalisasi memberikan peluang yang mudah bagi setiap pelaku usaha untuk membuka usaha baru. Selain itu, tuntutan pelanggan selalu berubah. Perkembangan teknologi tumbuh begitu cepat. Organisasi atau perusahaan perlu menyikapi hal tersebut dengan cepat dan tepat. Pengelolaan organisasi perlu semakin efisien dan efektif agar tujuan dapat tercapai. Keberlangsungan organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk mempertahankan diri dan mengembangkan usaha sehingga keuntungan dapat tetap terus tumbuh dan pada akhirnya perusahaan dapat tetap bertahan.

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

SDM merupakan peranan penting bagi suatu organisasi yang mengalami kegagalan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu SDM perlu mendapatkan motivasi dan pelatihan untuk dapat bekerja dengan lebih baik sehingga tercapai kinerja yang baik pula. Selain itu tinggi rendahnya pengetahuan, keterampilan, dan motivasi kerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok dalam meningkatkan kinerjanya dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan persaingan bisnis dengan memanfaatkan informasi teknologi (IT) yang ada. Karyawan harus termotivasi, sehingga dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan juga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak terkesan lamban, disamping untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi dituntut juga untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Karena itu, motivasi dan pelatihan merupakan nilai yang harus ditingkatkan agar karyawan lebih percaya diri dalam menghadapi persaingan bisnis saat ini. Dengan menyadari mereka untuk dapat memaksimalkan kinerja terampil yang dibutuhkan untuk kemajuan perusahaan. Sehingga penulis melihat adanya perencanaan sumber daya manusia yang dapat disebutkan sebagai sebuah aktivitas yang digunakan untuk

memprediksi perusahaan kearah manajemen strategik dan pengaruh kedepannya serta dukungan apa yang dapat diberikan oleh divisi sumber daya manusia. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok.

Dengan demikian jika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka nasabah akan merasa puas, sebaliknya jika motivasi diberikan rendah, maka nasabah yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh tingkat motivasi yang diberikan, sedangkan pelatihan untuk pengembangan kualitas karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat berdasarkan data pertumbuhan nasabah dari Tahun 2018 – 2021. Dalam data pertumbuhan nasabah PT. BPR Tridharma Depok mengalami adanya kenaikan dan penurunan berdasarkan jumlah presentase yang telah penulis gambarkan pada penelitian ini. Pada tahun 2018 dengan jumlah nasabah 573 orang mengalami penurunan jumlah data nasabah sebesar 0,86%, pada tahun 2019 dengan jumlah nasabah 1.380 orang memiliki kenaikan sebesar 0,58%, pada tahun 2020 dengan jumlah nasabah sebanyak 1.089 orang mengalami penurunan sebesar 0,28%, dan pada tahun 2021 jumlah nasabah 1.347 orang, mengalami kenaikan sebesar 0,19%. Dengan gambaran sebagai berikut :

Tabel 1.1. Pertumbuhan Nasabah PT. BPR Tridharma Depok

TAHUN	JUMLAH NASABAH	PRESENTASE
2018	573	-0,86%
2019	1380	0,58%
2020	1089	-0,28%
2021	1347	0,19%

Sumber: Laporan PT. BPR Tridharma Depok (penulis:2022)

Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Kurang memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah tentang informasi persyaratan pengajuan kredit karena sistem pelayanan masih bersifat manual.
2. Kurang adanya pengawasan komunikasi kepada nasabah.
3. Kendala monitoring terhadap nasabah yang memiliki kredit macet.
4. Terjadinya penurunan semangat kerja karyawan yang tidak mencapai target.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang terjadi pada PT. BPR Tridharma Depok menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Maka dari itu untuk mencegah berkembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar lebih efektif dan efisien. Dengan harapan mendapatkan solusi yang terbaik dan terarah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian ini pada pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Tridharma Depok.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok?
2. Apakah secara parsial pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok?
3. Apakah secara simultan motivasi dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Tridharma Depok. Sehingga dari hasil identifikasi masalah mendapatkan solusi yang baik dan menciptakan sumber daya manusia yang lebih berkembang dengan memiliki kemampuan baik dalam pelayanan maupun meningkatkan kinerja karyawan agar mencapai target tujuan perusahaan.

1. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok?
2. Untuk mengetahui apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok?
3. Untuk mengetahui apakah motivasi dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tridharma Depok?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dapat dijadikan dasar masukan untuk mengambil tindakan dan kebijakan berkaitan dengan masalah motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Tridharma Depok.
2. Penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi bisnis dengan motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Tridharma Depok.
3. Memberikan informasi dan dijadikan bahan dasar bagi penelitian selanjutnya mengenai permasalahan yang sama, serta menambah literatur di perpustakaan GICI Business School Depok.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan menjadi menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis dan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.