

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu perusahaan pasti memiliki tujuan untuk dicapai, baik keunggulan dalam bersaing dengan perusahaan lain maupun untuk mempertahankan keunggulan perusahaannya. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung dari peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut (Ramadhan & Agustin, 2017). Ini hanya dapat dicapai di era globalisasi saat ini dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia perusahaan. Ketika datang ke ekspansi perusahaan di seluruh dunia yang menghadapi persaingan ketat, sumber daya manusia memainkan peran penting (Maratur, 2016). Sumber daya manusia merupakan aset utama yang sangat besar pengaruhnya terhadap kemajuan perusahaan (Adinugroho, 2019). Sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatian pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi, dikarenakan dalam mencapai tujuan untuk perusahaan memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelolaan sistemnya. Agar sistem ini berjalan dalam pengelolaannya diperlukan aspek penting salah satunya kinerja karyawan. Dengan melihat fenomena tersebut, penting untuk suatu perusahaan meningkatkan kinerja pegawai dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan produktivitas dengan menyediakan pegawai dengan pengetahuan dan alat yang mereka butuhkan untuk berhasil dalam pekerjaan. Jika pegawai memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang tepat, mereka akan dapat berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Salah satu alasan paling umum seorang pegawai tidak berkinerja sesuai standar untuk perusahaan adalah kurangnya pendidikan atau pengalaman yang terkait dengan tugas posisi mereka. Karyawan berkewajiban untuk melakukan yang terbaik karena mereka telah dilatih secara memadai untuk melakukannya. Dengan cara ini, kemampuan pekerja untuk berkontribusi secara efektif kepada organisasi tempat dia bekerja akan ditingkatkan dengan program pelatihan. Tenaga kerja yang terdidik dan terampil sangat penting untuk kelancaran operasi organisasi mana pun (Karyono & Gunawan, 2020).

Selain pelatihan, kompensasi merupakan aspek lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Kompensasi yaitu salah satu aspek yang mendukung suatu pegawai yang unggul dalam prestasi kerjanya dengan memberikan imbalan. Pegawai dibayar berdasarkan seberapa baik kinerja mereka secara individu atau sebagai tim. Paket kompensasi mencakup manfaat moneter dan non-moneter. Kompensasi langsung mencakup hal-hal seperti gaji, upah, komisi, dan bonus. Waktu istirahat berbayar, penggantian biaya kuliah, dan kemungkinan kemajuan karir adalah contoh kompensasi tidak langsung. Ketidakpuasan pegawai dan tujuan bisnis akan lebih sulit dicapai jika pembayaran tidak ditangani secara efektif. Di sisi lain, Jika kompensasi tidak dikelola dengan baik, mungkin sulit untuk membuat pegawai bahagia dan mencapai tujuan perusahaan lainnya. Namun,

jika kompensasi ditangani dengan tepat, bisnis akan berhasil (Mukti & Adawiyah, 2019).

Pelatihan dan kompensasi merupakan rangkaian yang tidak terpisahkan dari upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Aspek penting dari keberhasilan perusahaan adalah kontribusi pegawainya, yang berperan aktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Penempatan pegawai sebagai aset perusahaan tentu memerlukan biaya dan waktu yang tidak sedikit dari mulai perekrutan, seleksi, pelatihan, penempatan, dan pengembangan yang terus menerus. Aset yang amat berharga ini sangat disayangkan apabila tidak dijaga dengan baik oleh perusahaan. Dalam mencapai tujuan perusahaan tentunya harus memiliki kinerja pegawai yang baik, kinerja itu sendiri bukan sebuah bakat atau merupakan manifestasi dari kemampuan seseorang dalam bentuk kerja yang sebenarnya. Kinerja seorang pegawai didasarkan pada jumlah usaha dan perilaku yang mereka lakukan dalam jangka waktu tertentu. Karena keduanya memiliki hubungan yang kuat, peningkatan kinerja individu kemungkinan besar akan berdampak positif pada kesuksesan perusahaan juga (Luffi et al., 2021).

Pada kesempatan ini peneliti akan melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung atau yang dikenal dengan nama Bank Sumsel Babel. Bank Sumsel Babel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Dalam aktivitas perusahaannya, keberhasilan kinerja Bank Sumsel Babel tentu tak terlepas dari kinerja para pegawainya. Kinerja pegawai yang dimaksud meliputi kinerja operasional, terlebih lagi kinerja yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah.

Dengan kinerja pegawai yang baik, maka diharapkan pula laba perusahaan dapat bertumbuh di setiap tahunnya.

Kinerja pegawai yang akan dikaji pada penelitian ini yaitu *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai. *Frontliner* merupakan garda terdepan dalam kegiatan utama di sebuah bank yang berkaitan dengan nasabah. *Frontliner* bank adalah petugas yang melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara langsung. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melakukan pelayanan kepada para nasabah atau pelanggan secara langsung agar keinginan, kebutuhan, harapan, dan kepuasannya dapat terpenuhi. *Teller* dan *customer service* merupakan jenis jabatan dari *frontliner*. Jenis jabatan dari *frontliner* dibagi menjadi dua yaitu *teller* dan *customer service*. *Frontliner* bagi sebuah bank memiliki peran yang penting, karena ketiga bagian ini adalah orang pertama yang akan ditemui oleh nasabah dan yang akan memberikan kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan kepada nasabah bank pada khususnya. *Frontliner staff* harus memiliki kemampuan yang baik sesuai dengan standar operasional pelayanan yang berlaku. Jika keterampilan *frontliner* di bawah standar pelayanan perbankan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan serta berdampak terhadap menurunnya tingkat kepercayaan serta kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bentuk pelatihan kerja *frontliner* terdiri dari; pelatihan standar layanan, pelatihan *communication skill*, pelatihan *general banking*, pelatihan *service excellent & handling customer complaint* dan pelatihan *face to face contacts & relationship building*. Bentuk kompensasi yang didapat oleh *frontliner* yaitu: upah/gaji, transportasi, uang makan, jaminan kesehatan dan tunjangan hari raya (THR).

Kualifikasi yang harus dimiliki *frontliner* antara lain, berpenampilan menarik, rapi, dan sopan; memiliki berat dan tinggi badan sesuai kualifikasi perusahaan; selalu bersikap ramah; mampu menahan emosi dengan baik; memiliki empati yang tinggi; dapat berkomunikasi dengan baik; memiliki inisiatif yang tinggi; dan memahami tingkat pendidikan sesuai yang disyaratkan perusahaan. Adapun jenjang karir *frontliner* untuk bagian *Customer Service* (CS), yaitu: *Customer Service* (CS) naik pada posisi *Marketing* (AO), kemudian naik lagi ke posisi Analis Kredit (AO), kemudian posisi terakhir Kepala Cabang. Sedangkan pada bagian *Teller* naik pada posisi *Customer Service* (CS), kemudian ke posisi *Marketing* (AO) dan naik lagi pada posisi Analis Kredit (AO) dan yang terakhir posisi Kepala Cabang.

Bank Sumsel Babel memberikan pekerjaannya manfaat yang besar, tetapi ada bidang-bidang tertentu yang juga harus dapat menerima remunerasi dari perusahaan tetapi tidak. Salah satu contohnya adalah pekerjaan *teller*, yang, berbeda dengan posisi auditor, jarang jika pernah diberi kompensasi. Meskipun demikian, dalam hal output, keduanya efektif dan mencapai tujuan mereka. Akibatnya, perlu ada sistem pembayaran yang konsisten dan adil.

Tabel 1.1 Kisaran Range Gaji Pegawai

No	JABATAN	GAJI/BULAN
1	Branch Manager	Rp 19.000.000,00-20.000.000,00
2	Assistant Manager	Rp 16.000.000,00-17.000.000,00
3	Team Leader	Rp 9.000.000,00-10.000.000,00
4	Credit Analys Manager	Rp 8.000.000,00-8.500.000,00
5	Credit Analyst	Rp 7.500.000,00-8.000.000,00
6	Customer Service	Rp 5.000.000,00-5.500.000,00
7	Teller	Rp 5.000.000,00-5.500.000,00
8	Front Liner Fresh Graduate	Rp 3.000.000,00-3.000.000,00

9	Back Office Assistent	Rp 5.000.000,00-6.000.000,00
10	Marketing Officer	Rp 3.250.000,00-3.500.000,00

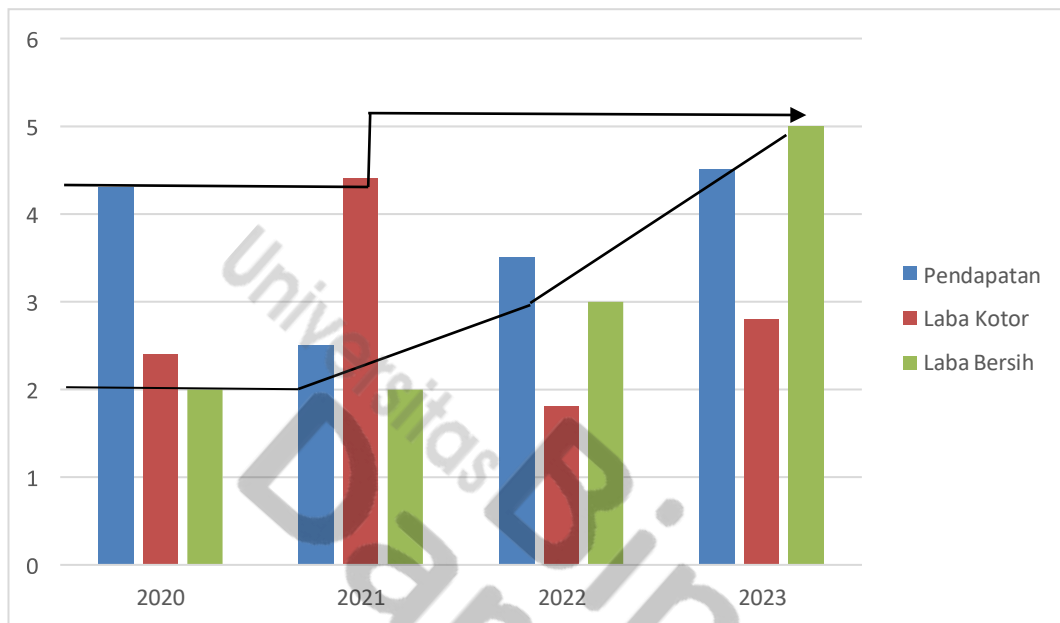
Sumber: Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai, 2023

Tabel 1.1 diatas memperlihatkan *range* gaji pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai Palembang. Seperti yang terlihat pada tabel tersebut, rata-rata besaran gaji pegawai yang diterima tergolong cukup tinggi, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya untuk membuat kinerja semakin meningkat dengan memberikan gaji yang tinggi.

**Tabel 1.2 Data Kinerja Pegawai
Pendapatan, Laba Kotor, Laba Bersih (dalam milyar rupiah)**

Tahun	Pendapatan	Laba Kotor	Laba Bersih
2020	4,3	2,4	2
2021	2,5	4,4	2
2022	3,5	1,8	3
2023	4,5	2,8	5

Sumber: Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai, 2023



Tabel 1.2 diatas memperlihatkan kinerja pegawai yang diukur dari pendapatan, laba kotor dan laba bersih. Seperti yang terlihat pada tabel tersebut, pendapatan dan laba kotor dari tahun 2020 sampai dengan 2023 mengalami fluktuatif, sementara untuk laba bersih mengalami peningkatan disetiap tahunnya.

Pada dasarnya apabila perusahaan sudah mengetahui kebutuhan pegawai sesuai dengan keinginannya serta pegawai telah mengetahui dan memahami tugas-tugas yang dibebankan oleh perbankan secara baik dan benar, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pegawai akan meningkat sehingga produktivitas perusahaan akan mengalami peningkatan. Karena pemenuhan kebutuhan tersebut dapat mendorong pegawai berperilaku dalam rangka mencapai tujuan perbankan. Jadi apabila kinerja pegawai baik maka tujuan perbankan akan tercapai. Sehingga dapat dikatakan tujuan perusahaan mempunyai hubungan yang positif dengan kompensasi dan kinerja pegawai. Hubungan positif tersebut dapat diartikan bahwa pegawai yang mempunyai kinerja yang baik, apabila mendapatkan kompensasi

yang sepadan, sebaliknya mereka yang memiliki kinerja rendah, memungkinkan mereka merasa kinerja mereka tidak dihargai dengan kompensasi yang sepadan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Frontliner Bank Sumsel Babel A. Rivai.**

1.2. Perumusan Masalah

Perusahaan dapat meningkatkan kinerja tinggi mereka dengan mendorong lingkungan kerja yang positif dan mendorong orang untuk bangga dengan pekerjaan mereka. Bank harus mampu menumbuhkan tempat kerja yang damai selain mengelola sumber daya secara efektif. Tingkat stres, kejernihan mental, dan produktivitas di tempat kerja semuanya dipengaruhi secara signifikan oleh lingkungan sekitarnya. Pegawai lebih cenderung bersemangat tentang pekerjaan mereka jika mereka diberi kompensasi yang baik dan memiliki akses ke lingkungan kerja yang mempromosikan ketenangan atau memfasilitasi proses kerja mereka. Sehingga peningkatan kinerja akan terjadi pada Bank Sumsel Babel A. Rivai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai?

3. Apakah pelatihan kerja dan kompensasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelatihan kerja dan kompensasi secara simultan terhadap kinerja *frontliner* Bank Sumsel Babel A. Rivai.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Melaksanakan dan menerapkan saran untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam bisnis perbankan, dengan fokus pada staf.
2. Untuk digunakan oleh penulis, bisnis, dan calon peneliti sebagai sumber daya.
3. Berguna bagi para peneliti dan cendekiawan sebagai sumber informasi dan kutipan baru dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kinerja.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup dan objek penelitiannya agar tidak terjadi suatu penyimpangan sasaran. Maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang pelatihan kerja, kompensasi, dan kinerja pegawai

Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang objek penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis, definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari analisis berdasarkan data hasil observasi pada saat penelitian yaitu tentang pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai Palembang.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab akhir yang berisikan kesimpulan dari pembahasan pada bab IV dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi tempat penelitian.