

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran sumber daya manusia sangat menentukan bagi terwujudnya organisasi, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal yang cukup sulit. Karyawan selain diharapkan mampu, cakap dan terampil juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien.

PD. Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Jombang merupakan suatu bank perkreditan daerah yang didirikan sebagai upaya membantu program daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jombang, khususnya pada kelompok-kelompok tani, Usaha Kecil Menengah, pedagang pasar, koperasi termasuk juga bagi pegawai negeri. PD. Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Jombang terbagi dalam beberapa posisi jabatan, antara lain: komite kredit, direktur utama, direktur, bagian perkreditan, bagian keuangan, bagian pemasaran, bagian sumber daya manusia, bagian tata usaha dan teller. Sementara itu pada bagian operasional terdiri atas seksi administrasi kredit, seksi penagihan, seksi kas dan tabungan, seksi laporan keuangan. Seksi layanan kas terdiri atas SPV kas dan teller. Selain itu karyawan PD. BPR Bank Jombang juga terbagi dalam berbagai strata pendidikan, usia, masa jabatan dan jenis kelamin yang berbeda.

Kinerja suatu perusahaan tidak lepas dari setiap individu yang terlibat didalamnya, kinerja merupakan kemampuan seseorang mencapai hasil kerjanya, baik secara kualitas dan kuantitas. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:67) bahwa "Kinerja adalah hasil kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Dengan demikian meningkatnya kinerja karyawan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di PD. BPR Bank Jombang, kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan terlihat kurang baik. Hal ini terlihat dari cara karyawan tersebut dalam bersikap dan melayani nasabah. Beberapa *customer service* kurang menampilkan wajah yang ramah, cenderung murung dan kurang tersenyum, Tentunya pelayanan yang diberikan *customer service* tersebut bertolak belakang dengan nilai-nilai yang dianut oleh PD. BPR BANK JOMBANG yang mengutamakan keramahan dalam melayani nasabah. Beberapa *customer service* juga bekerja kurang maksimal, karena merangkap menjadi tenaga administrasi. Selain itu erdapat beberapa karyawan yang baru direkrut oleh perusahaan, karyawan tersebut masih terlihat bingung dan canggung dalam mengerjakan tugas dan bagiannya, serta terlihat belum mengerti akan tugas apa saja yang harus dilakukan karena belum memiliki pengetahuan yang cukup akan tugas dan kewajibannya. Hal tersebut tidak hanya terjadi di kantor pusat Bank Jombang tapi juga terjadi di beberapa kantor kas Bank Jombang yang tersebar di beberapa kecamatan kabupaten Jombang. Hal tersebut jelas mengganggu operasional perusahaan.

Kinerja perusahaan dikatakan berkualitas dan berhasil dalam mencapai tujuan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam perusahaan seperti disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan pegawai sesuai dengan kemampuan

pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga menghasilkan output yang berkualitas. Kinerja yang maksimal dari seorang pegawai dapat diperoleh jika perusahaan mampu mengarahkan dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh pegawainya sehingga pegawai dapat bekerja secara optimal. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Sedarmayanti (2011) “kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

Permasalahan lain yang terjadi di PD BPR BANK JOMBANG adalah tentang kedisiplinan kerja yang masih rendah. Menurut Nawawi (2001) mengatakan bahwa seorang pegawai dikatakan kinerjanya baik jika selama jam kerja yang bersangkutan selalu tekun, tidak pernah membolos, datang dan pulang kerja tepat waktu, pekerjaan diselesaikan tepat waktu dan sebagainya. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di PD BPR BANK JOMBANG permasalahan ketidakdisiplinan juga terlihat dalam ketepatan jam kerja yang seharusnya jam 8 pagi sudah mulai melayani nasabah malah di beberapa kantor kas sampai jam 10 pagi yang seharusnya ada minimalnya tiga karyawan tapi hanya ada satu karyawan yang berada di kantor karena yang lain datang terlambat. Kebanyakan dari karyawan mempergunakan waktu istirahat lebih dari satu jam, sedangkan aturan jam istirahat yang berlaku adalah satu jam. Sehingga ruang kerja yang harusnya terisi oleh karyawan malah beberapa terlihat kosong, selain itu permasalahan ketidakdisiplinan juga terlihat dari beberapa karyawan yang tidak memakai seragam kerja saat jam kerja

berlangsung, padahal menurut sekretaris BANK JOMBANG semua karyawan sudah mendapatkan seragam dan di minta untuk memakai sesuai dengan hari yang ditetapkan tapi masih ada saja beberapa karyawan yang melanggar. Hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti dengan sekretaris Dirut dipaparkan pula bahwa permasalahan disiplin kerja bisa terjadi karena kurangnya pengawasan dari pimpinan sehingga pegawai malas bekerja, serta belum adanya sanksi tegas dari perusahaan yang diberikan pimpinan pada karyawan yang melakukan pelanggaran. kelonggaran tersebut yang dimanfaatkan karyawan untuk datang terlambat ke kantor. Berikut adalah data keterlambatan karyawan PD BPR BANK JOMBANG.

Tabel 1.1 Data keterlambatan karyawan PD BPR BANK JOMBANG TAHUN 2015

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	76
2	Februari	74
3	Maret	77
4	April	72
5	Mei	79
6	Juni	79
7	Juli	69
8	Agustus	73
9	September	76
10	Oktober	53
11	November	70
12	Desember	68
	Jumlah	787

Sumber: data internal PD.BPR BANK JOMBANG 2015

Dalam meningkatkan kinerja, PD. BPR BANK JOMBANG telah melakukan program pendidikan dan pelatihan. Program pendidikan dan pelatihan yang diberikan tentunya dibedakan berdasarkan posisi atau jabatan masing-masing karena pada setiap posisi mengemban tugas yang berbeda, selain itu dengan jenis kelamin, masa jabatan dan usia yang berbeda tentu juga akan

mempengaruhi hasil serta banyaknya pendidikan dan pelatihan yang didapat. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan berpikir dan kemampuan manajerial.

Program-program pendidikan yang dilakukan PD. BPR BANK JOMBANG adalah pendidikan untuk menunjang pengembangan karir dalam kenaikan jabatan antara lain : pendidikan asisten manajer, pendidikan, pendidikan customer service, pendidikan teller, pendidikan administrasi kredit, pendidikan account officer, pendidikan founding officer, pendidikan sekretaris, dan lainnya. Program pendidikan ini biasa dilaksanakan tiga bulan sekali.

Tabel 1.2 Jadwal pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia PD.

BPR Bank Jombang

no	jenis	Waktu pelaksanaan	Jumlah peserta	Bagian
1	Pelatihan <i>Management skill</i>	Februari 2015	2 orang	Pimpinan
2	Pelatihan <i>Negotiation and selling skill</i>	Maret 2015	6 orang	Marketing
3	Pelatihan <i>Selling skill</i>	Maret 2015	6 orang	Marketing
4	Pelatihan <i>Achievement motivation</i>	April 2015	2 orang	Pimpinan
5	Pelatihan <i>Service excelent</i>	Mei 2015	18 orang	Semua
6	Pendidikan <i>Basic financing</i>	Juni 2015	7 orang	Marketing
7	Pendidikan <i>Core financing</i>	Juni 2015	11 orang	Marketing
8	Pendidikan Analisa keuangan dan akuntansi	Juli 2015	20 orang	Marketing dan keuangan
9	Bedah up	Agustus 2015	4 orang	Support
10	<i>Domestic operation</i>	Agustus 2015	7 orang	Pimpinan
11	ESQ	September 2015	28 orang	Semua
12	<i>Focus group</i>	Oktober 2015	12 orang	Operasional

Sumber : PD. BPR Bank Jombang 2015

Selain program pendidikan karyawan, untuk regenerasi sumber daya manusia dan kesinambungan karyawan PD. BPR BANK JOMBANG juga mengadakan pelatihan pada posisi jabatan masing-masing seperti pada tabel diatas.

Program pendidikan dan pelatihan untuk karyawan PD. BPR BANK JOMBANG memang sudah berjalan dengan baik. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan, karena dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa nyaman, sehingga kinerja karyawan pun akan meningkat seiring dengan bertambahnya kompetensi karyawan dan bertambahnya nasabah. Namun dijelaskan oleh sekretaris Dirut PD BPR BANK JOMBANG setelah melakukan evaluasi masih ada beberapa karyawan yang tidak mampu mengaplikasikan materi/teori yang mereka dapatkan saat diklat dalam menyelesaikan pekerjaan, beberapa karyawan yang sudah mengikuti diklat masih terlihat bingung dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan sehingga pekerjaannya tidak bisa selesai tepat waktu, contohnya teller yang sudah mendapat pendidikan teller masih terlihat bingung dalam melayani nasabah sehingga terjadi antrian.

Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah, karyawan PD.BPR BANK JOMBANG dituntut untuk meningkatkan disiplin kerja, kemampuan dan kinerjanya. Dari tahun ke tahun jumlah nasabah semakin meningkat. Jumlah nasabah mengalami kenaikan yang signifikan kurang lebih 1000 nasabah setiap tahun, tentunya membutuhkan pelayanan karyawan yang lebih baik. Hal ini terlihat dari jumlah nasabah pada tahun 2013 berjumlah 7.234 nasabah, tahun 2014 berjumlah 8.352 nasabah dan pada tahun 2015 berjumlah 9.799 nasabah. Hal ini

membuktikan bahwa adanya kepercayaan tinggi dari nasabah pada PD. BPR BANK JOMBANG. Dengan adanya kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap PD BPR BANK JOMBANG maka diharapkan dengan adanya disiplin kerja serta program pendidikan dan pelatihan mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan memberi pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “ **PENGARUH DISIPLIN KERJA, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PD. BPR BANK JOMBANG**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Jombang?
2. Apakah pendidikan dan pelatihan (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Jombang?
3. Apakah disiplin kerja dan pelatihan dan pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Jombang?
4. Variabel manakah yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan PD. BPR BANK JOMBANG?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Jombang
2. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Jombang

3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, pelatihan dan pendidikan secara simultan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Jombang.
4. Untuk mengetahui variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PD.BPR BANK JOMBANG.

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan.

2. Bagi Penulis

Peneliti dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kondisi sebenarnya, serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan antara judul skripsi dengan kenyataan yang sebenarnya di lapangan.

3. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan kepustakaan dan informasi sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian di bidang yang sama.