

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia usaha pada saat ini semakin bertambah pesat, sehingga perusahaan dalam mengelola usaha diharapkan menggunakan sumber daya manusia dengan baik dan benar. Sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu perusahaan besar maupun kecil. Sumber daya manusia merupakan salah satu motor penggerak utama bagi setiap oprasional perusahaan, sehingga upaya dalam pengembangan SDM tersebut merupakan strategi yang utama untuk menegakkan kompetisi global. Tujuannya memahami dan mempelajari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai ilmu pengetahuan yang diperlukan untuk memiliki kemampuan analisa dalam menghadapi masalah-masalah manajemen, khususnya dibidang organisasi.

Dalam dunia usaha terutama bagi sumber daya manusia yang ada di dalamnya haruslah mempunyai peningkatan kinerja dalam setiap mengerjakan tugas yang di berikan perusahaan terhadap dirinya dengan mengeluarkan kemampuan maksimalnya. Dalam usaha peningkatan kinerja sumber daya manusia (karyawan) ini bukanlah suatu hal yang mudah karena kinerja mempunyai konsep yang beraneka ragam dan dapat di analisa dari berbagai sudut pandang serta di pengaruhi oleh berbagai macam faktor antara lain, internal dan eksternal perusahaan itu sendiri.

Agar karyawan yang bekerja dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan, maka pembagian kerja yang tepat bagi karyawan sangat penting untuk di lakukan. Hal ini harus segera ditanggapi oleh para atasan tentang

bagaimana cara dalam meningkatkan kemampuan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan yang di bebaskan kepadanya berhasil dengan baik.

Apabila pembagian kerja karyawan kurang efektif, maka hal tersebut akan berdampak langsung terhadap kinerja dari para karyawan. dalam hal ini beberapa tugas perusahaan dalam kepedulian yaitu,

Membagi tugas karyawan dengan baik sehingga mendapat karyawan dengan predikat *“the right man in the right place”* dan mengasah kemampuan atau potensi karyawan dan juga meningkatkan kepercayaan diri pada diri karyawan, tentu kepedulian yang extra akan memberikan rasa kekeluargaan bagi karyawan. Apabila karyawan nyaman dan bekerja dengan sepenuh hati akan berdampak pada kinerja yang bisa meningkatkan produktivitas perusahaan.

Mengingat pentingnya output yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut, maka perusahaan dituntut harus mampu bertahan dan berkompetisi dengan perusahaan lain, salah satu hal yang dapat ditempuh perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat. Peran sumber daya manusia dalam perusahaan sangatlah penting karena sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensi perusahaan dimulai dari SDM nya itu sendiri dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara maksimal.

Perbankan merupakan bagian integral dari sistem perekonomian modern yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi, yaitu mengarahkan

dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya serta penunjang sistem pembayaran. Dengan semakin berkembangnya dunia perbankan maka setiap bank berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah. Persaingan di dalam perbankan dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas yang diberikan bank tersebut, yang dapat membantu dan mempermudah setiap nasabah dalam bertransaksi. .

Kondisi persaingan saat ini semakin kompetitif, hal ini menuntut perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai peningkatan produktivitas secara kualitas dan kuantitas, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain bahkan mampu berada di atas perusahaan lain. Kinerja menjadi isu dunia saat ini, hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi.

Karyawan suatu perusahaan memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi perusahaan atau organisasi. Hal ini menuntut perusahaan atau organisasi selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:151) untuk mendapatkan kinerja yang baik tidaklah mudah karena harus didukung oleh kemampuan karyawan itu sendiri

ditambah dengan sistem yang tepat yang harus diterapkan oleh perusahaan seperti kejelasan pembagian kerja sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya.

PT. Bank BTPN adalah sebuah usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya Sesuai dengan visinya, Melaksanakan Good Corporate Governance (GCG) di setiap pengoperasian bisnis Bank BTPN. Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis Bank BTPN kepada nasabah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit hal ini sesuai dengan fungsi dasar dari bank yang tertera dalam Undang - Undang no. 10 Tahun 1998. Sebagai bisnis model pensiun Bank BTPN adalah jasa pembayaran Tunjangan Hari Tua (THT) dan pembayaran pensiun bulanan melalui pola kerja sama dengan mitra usaha strategis, utamanya TASPEN, dan Dana Pensiunan antara lain Dana Pensiun Pertamina, Dana Pensiun Telkom dan Dana Pensiun Perhutani. Selain jasa pembayaran pensiun, bank BTPN juga menyediakan produk pinjaman kepada nasabah pensiunan dengan pemotongan cicilan bulanan langsung dari pembayaran pensiun bulanan.

Disini penulis telah melakukan wawancara dan meminta data perkembangan pemberian kredit pada nasabah, Adapun data perkembangan pemberian kredit pensiun yang dapat di lihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

TABEL 1.1 PERKEMBANGAN PEMINAT PENGAJUAN KREDIT

(Aplikasi masuk)

TAHUN	TARGET PENGAJUAN KREDIT	JUMLAH KREDIT TEREALISASI
2010	1.200	2.160
2011	1.200	1.907
2012	1.200	1.844
2013	1.200	1.008
2014	1.200	982

Sumber : Bank BTPN Cabang Kediri.

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa dari tahun 2010 sampai dengan 2012 menunjukan bahwa adanya peningkatan target pengajuan kredit yang tersalurkan pada masyarakat .Namun mulai tahun 2013 sampai dengan 2014 menunjukan penurunan target pengajuan kredit yang terealisasi, hanya sebesar 1.008 aplikasi kredit dan pada tahun 2014 sebesar 982 aplikasi kredit.Hal Ini disebabkan oleh beberapa factor, Diantaranya adalah Faktor pembagian kerja dan kemampuan karyawan.

Menurut James A.F. Stoner : “ Pembagian kerja adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan meksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan dengan penuh pertimbangan. Hal ini berarti dalam pembagian kerja harus ada penyesuaian antara kemampuan dan jenis pekerjaan yang akan ditangani, disamping itu disertai oleh prosedur dan disiplin kerja yang mudah dipahami oleh para pekerja yang bersangkutan.

Dalam hal ini terjadi masalah internal dalam menjalankan kredit pensiun ini, dimulai dari proses pengajuan kredit pensiun di bagian administrasi, sehingga menghambat perkembangan Kantor Cabang Khusus Bank BTPN Kediri.

Pada bagian atau unit kerja administrasi kredit ini terlihat masih adanya pembagian kerja yang kurang baik, dimana suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh seorang karyawan bagian administrasi kredit melakukan juga pekerjaan bagian transfer, sehingga menyebabkan karyawan tersebut tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai jadwal yang ditentukan dan sering terjadi penundaan pekerjaan sehingga berdampak pada lambatnya pelayanan bagian administrasi kredit pada PT Bank BTPN Cabang Kediri terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

Ini berarti masih adanya perangkapan pelaksanaan tugas dari pembagian kerja tersebut. Sehingga fungsi dari organisasi yang sesungguhnya itu kurang berjalan dengan baik atau semestinya. Seharusnya bagian administrasi kredit melakukan tugasnya sendiri dan bagian transfer dilakukan oleh karyawan tersendiri. Karena pada masing-masing tugas memerlukan waktu dan konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan tersebut selesai secara maksimal. Dengan kata lain karyawan dapat bekerja secara efektif bila karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan pembagian kerja yang baik.

Karena pada masing-masing tugas memerlukan waktu dan konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan tersebut secara maksimal, dengan kata lain karyawan dapat bekerja secara efektif bila karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan pembagian kerja yang baik.

Begitu juga dengan kemampuan karyawan yang menjadi kendala saat penulis melakukan survey adalah kurang mampunya karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan memuaskan nasabah, mengertinya karyawan terhadap perkembangan teknologi informasi, Media sosial sebagai sarana promosi pengajuan kredit. Ini menjadi masalah bagi perusahaan karena beberapa karyawan yang berusia diatas 40 tahun keatas tidak memahami bagaimana menggunakan Facebook, twitter dan BBM yang seharusnya dapat menjadi sarana promosi pribadi selain website Bank dan brosur maupun poster. Begitu juga dalam pengoprasian email yang kurang baik, padahal email ini di pakai untuk laporan kerja setiap bulan bagi karyawan BTPN. Permasalahan selanjutnya karyawan kurang mampu mengeluarkan potensi untuk menjelaskan secara menarik tentang mudah dan menguntungkannya mengajukan kredit di BTPN hingga munculnya tanggapan baik seorang calon nasabah terhadap produk perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melihat sejauh mana kebijakan yang di terapkan oleh manajemen dan mengkaji **“Pengaruh Pembagian Kerja dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Kediri”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apakah variabel pembagian Kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri?
2. Apakah variabel Kemampuan Karyawan (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri?

3. Apakah variabel Pembagian Kerja (X_1) dan kemampuan karyawan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri?
4. Variabel manakah yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Pembagian Kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemampuan karyawan (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Pembagian Kerja (X_1) dan kemampuan karyawan (X_2) secara simultan terhadap kinerja karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri
4. Untuk mengetahui variable manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan .Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Kediri

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti, untuk menerapkan teori yang selama ini diperoleh selama berada di bangku kuliah sehingga diharapkan akan menambah wawasan ilmu pengetahuan yang nantinya dapat berguna bagi penulis.

2. Bagi lembaga yang terkait, dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang terkait sehingga dapat melakukan tugasnya dengan baik.
3. Bagi lembaga akademis, sebagai pelengkap referensi perpustakaan yang ada di Universitas Trunojoyo Madura dan dapat dijadikan bahan untuk mahasiswa yang ingin melakukan pengkajian untuk meneliti lanjutan dalam bidang yang sama.