

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era sekarang banyak perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga persaingan bisnis semakin ketat, baik dari segi industri perbankan maupun dari segi industri lainnya. Zaman modern ini setiap perusahaan harus memiliki keunggulan untuk dapat bersaing dengan para kompetitor. Dalam perbankan atau industri lainnya harus memiliki sumber daya manusia yang berperan untuk menjalankan dan mengatur perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan industry tersebut. Ketika membicarakan tentang organisasi, konsep Sumber Daya Manusia (SDM) mutlak tidak bisa dipisahkan. Banyak sumber menjelaskan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam memastikan konsistensi dengan organisasi (Tanjung, 2018).

Manajemen merupakan suatu proses yang sistematis dalam pengorganisasian sehingga dapat dilakukan pengendalian dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. manajemen, diantaranya yaitu menurut Hitt, Black, & Porter (2012) Manajemen adalah proses mengumpulkan dan menggunakan sekumpulan sumber daya dengan cara diarahkan pada tujuan untuk menyelesaikan tugas dalam suatu organisasi (Wardianti, 2019). Kinerja pegawai adalah suatu kemampuan seseorang atau sekelompok individu dengan memaksimalkan usahanya terhadap pekerjaan yang diberikan sesuai tanggung

jawab masing- masing dalam rangka upaya mencapai hasil kerja dan tujuan organisasi yang baik berdasarkan dari hasil nilai output terhadap perusahaan. Peningkatan sumber daya manusia dapat diupayakan dengan memberikan pelatihan kerja, yang tidak terlepas dari keterampilan dan kemampuan individu dapat mendukung perusahaan jika mereka memiliki keinginan yang tinggi untuk berprestasi dalam bekerja. Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Hadi, 2019).

Apabila pelatihan kerja semakin tinggi maka akan berdampak baik pada perusahaan terhadap kinerja dan suatu capaian yang telah ditentukan. Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa pelatihan adalah proses memberikan pengarahan kepada pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya sesuai dan tepat dalam mencapai tujuan. Jadi pada dasarnya apabila suatu instansi perusahaan menginginkan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang ditetapkan maka instansi wajib memberikan pelatihan pada pegawainya, agar pegawai mengeluarkan tenaga dan pikirannya demi pekerjaan (Siallagan, 2020).

Perkara dalam memberikan pelatihan kepada pegawai tidak mudah karena dalam setiap pegawai memiliki keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu pegawai dengan lainnya maka organisasi diharapkan harus memahami perkara pelatihan dan mengatasinya sehingga instansi perusahaan

mampu bersaing dan mencapai tujuannya secara optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketika pegawai memiliki hubungan baik dengan perusahaan maka pegawai akan memberikan yang terbaik untuk perusahaan tersebut. *Employee engagement* merupakan salah satu faktor dari sumber daya manusia atau human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik dan secara konsisten.

Pelatihan adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku kerja (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (sebagai kuat usaha individu dalam bekerja). Menurut Dessler, Gary (2006:280) Pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang di butuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya. Veithzal Rivai (2004:226) menegaskan bahwa pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi (Muhamad, 2020).

Istilah pelatihan (*training*) adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja proses terencana untuk memodifikasi sikap atau perilaku pengetahuan, keterampilan melalui pengalaman belajar. Tujuannya adalah untuk mencapai kinerja yang efektif dalam setiap kegiatan atau berbagai kegiatan. Motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuan. Penelitian yang saya lakukan mengambil objek di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor

Cabang Syariah Bandung. Awal mula saya tertarik melakukan penelitian di tempat tersebut dikarenakan saya mengikuti program magang sehingga saya tertarik mengamati pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung. Berikut adalah hasil yang saya dapatkan untuk menjadi bahan penelitian saya:

**Tabel 1.1**  
**Jenis-Jenis Pelatihan Karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero)**  
**Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung**

No	Nama Pelatihan
1	Sosialisasi APU dan PPT
2	Pendidikan Dasar Perbankan Syariah (PDPS)
3	Financing Document Staff Syariah (VC)
4	Sosialisasi Business Proses For POKJA
5	Financing Document UUS
6	What Paradigm To Developed Exellent Bank
7	Strategi Bisnis Sesuai Syariah
8	Consumer dan Institutional Funding Enhance
9	Sertifikasi Int Consumer Financing basic
10	Pelatihan Change Agent
11	Digital Talent For Digi Kementrian BUMN
12	Sertifikasi Internal Funding (Basic)

Lingkungan kerja merupakan salah satu fungsi yang penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. karena lingkungan kerja merupakan salah satu aspek yang paling sensitif dalam hubungan kerja mengandung masalah lingkungan kerja dan berbagai segi yang terkait seperti budaya organisasi. Dalam prakteknya masih banyak perusahaan belum memahami secara benar sistem lingkungan kerja. Sistem lingkungan kerja membantu dalam memberi penguatan terhadap nilai-nilai kunci organisasi serta pencapaian tujuan organisasi (BTN, 2023).

Lingkungan kerja itu berprogram kompensasi merupakan pencerminan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia. Lingkungan kerja sebagai sarana pelatihan yang mendorong untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal karena sangat penting bagi karyawan maupun majikan. Hal ini karena lingkungan kerja juga merupakan gambaran dalam status lingkungan social bagi karyawan. Nitisemito (2015: 109) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Fadilah, 2022). Lingkungan kerja kepada karyawan sangat berpengaruh kepada hasil kerja. Perusahaan yang menentukan tingkat upah enggan mempertimbangkan sumber kehidupan normal, akan memungkinkan karyawan bekerja dengan penuh pelatihan. Hal ini karena pelatihan kerja karyawan banyak dipengaruhi oleh terpenuhinya tidaknya kebutuhan minimal kehidupan karyawan dan keluarganya (BTN, 2023).

**Tabel 1.2**  
**Lingkungan Kerja Fisik pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero)**  
**Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung 2019-2023**  
**(Unit/ Buah)**

No	Jenis Sarana dan Prasarana	2019	2020	2021	2022	2023
1	Meja	36	40	48	52	56
2	Komputer	40	45	50	60	60
3	Kursi	34	46	54	60	66
4	AC Central	3	4	6	8	8
5	Papan Data	4	6	8	8	8

*Sumber : Bank BTN Kantor Cabang Syariah Bandung*

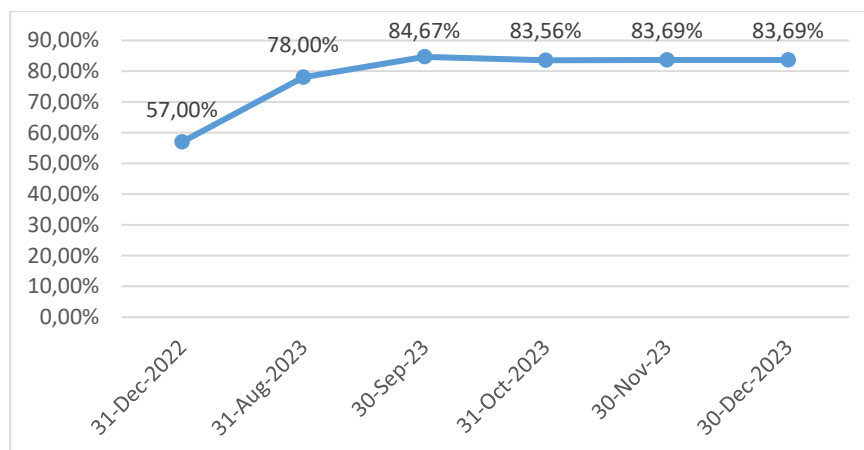
Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa ada beberapa unit yang masuk kedalam lingkungan kerja secara fisik pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung. Pada setiap tahunnya terdapat

perbedaan jumlah dari setiap unit tersebut, ada yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun ada juga yang tetap. Hal ini disesuaikan dengan keadaan unit dan kebutuhan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung. Berikut ini adalah kondisi unit lingkungan fisik pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung:

**Tabel 1.3**  
**Kondisi Lingkungan Kerja Fisik pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung Tahun 2019-2023 (Unit/ Buah)**

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Baik	Buruk
1	Meja	47	9
2	Komputer	58	2
3	Kursi	55	11
4	AC Central	8	0
5	Papan Data	7	1

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa kondisi sarana dan prasarana pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung tahun 2023 ada beberapa peralatan yang masih baik maupun rusak. Kategori rusak disini bukan tidak dapat digunakan, melainkan benda-benda yang mengalami kerusakan seperti goresan, patah, dan lain-lain.



**Grafik 1.1**  
**Kurva BOPO Konsolidasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**  
**Kantor Cabang Syariah Bandung 2022-2023**

Berdasarkan Gambar kurva 1.1, rencana kerja anggaran perusahaan (RKAP) awal menetapkan target BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) sebesar 64% tetapi realisasinya mencapai 83%, maka target tersebut dianggap tidak tercapai. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa semakin kecil nilai BOPO, semakin efisien perbankan dalam operasionalnya. Dengan realisasi BOPO yang lebih tinggi dari target awal, ini menunjukkan bahwa biaya operasional bank lebih besar daripada yang diharapkan relatif terhadap pendapatan operasional yang dihasilkan, yang berarti terjadi penurunan efisiensi dalam operasional perbankan tersebut. Berdasarkan uraian diatas bahwa adanya keterkaitan antara pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Pada wawancara yang saya lakukan pada beberapa karyawan disana adanya lingkungan kerja yang kurang memadai sehingga pelatihan yang didapat belum maksimal.

Pada fenomena diatas dan dibantu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yosef Ferry Pratama dan Dian Wismar'ain (2018) dengan judul pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT INDOMAJU TEXTINDO menyatakan bahwa pelatihan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. INDOMAJU TEXTINDO. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Dwi Agung Nugroho Arianto (2013) dengan judul pengaruh kedisiplinan, lingkungan kerja dan budaya kerja terhadap kinerja tenaga pengajar yayasan pendidikan luar biasa

menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga pengajar yayasan pendidikan luar biasa.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Karyono dan Ahmad Gunawan (2021) dengan judul pengaruh pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Asahi Forge Indonesia yang menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Karyono dan Ahmad Gunawan (2021) didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Tsalis Baiti Nur Andayani dan Heni Herawati (2021) yang berjudul pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia cabang Kota Magelang yang menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas dan berdasarkan perbedaan hasil penelitian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi pada Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berikut masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini yang merujuk pada latar belakang di atas:

1. Kurangnya pelatihan pada penyampaian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung.



2. Lingkungan kerja fisik yang belum lengkap, kurang nyaman dan belum terpenuhi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung.
3. Terdapat hasil penelitian yang berbeda atau inkonsisten

### **C. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah yang dapat dipaparkan adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung ?
3. Apakah pelatihan dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung.

2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bandung.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta memberikan kontribusi untuk semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis adalah manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran. Adapun beberapa manfaat teoritis yakni:

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri untuk menyelaraskan ilmu selama perkuliahan, terutama ilmu manajemen sumber daya manusia, memberikan informasi tambahan pengetahuan lebih lanjut mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

b. Bagi Akademisi

Memberikan informasi atau kajian pengetahuan, selain itu dapat dijadikan sebagai bahan referensi bila kemudian hari ingin melakukan penelitian kembali dengan kajian yang sama seiring dengan kemajuan pendidikan.

**2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis adalah memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Adapun manfaat praktis antara lain:

a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk menyimpan pengetahuan selama belajar di kampus dengan melakukan penelitian untuk menyelesaikan pendidikan.

b. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk mengevaluasi upaya memperbaiki kinerja maupun strateginya khususnya dalam memberikan pelatihan dan lingkungan kerja bagi para pegawai.

c. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.