

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan dan organisasi memiliki berbagai cara untuk mencapai tujuan mereka. Sumber daya alam (bahan mentah), sumber daya manusia (tenaga kerja), teknologi, dan modal adalah sarana. Sumber daya manusia sebenarnya adalah alat yang paling penting. Di sini, manusia adalah sumber utama suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan sangat membutuhkan talenta yang berbakat dan berkualitas, terutama di era globalisasi saat persaingan antar bisnis semakin ketat, dan kemajuan teknologi menuntut perusahaan untuk mengubah berbagai aspek tata kelola mereka. Pengembangan sumber daya manusia adalah satu-satunya cara untuk menunjukkan potensi manusia dalam aspek kualitas. Sumber daya manusia adalah komponen yang paling memengaruhi kehidupan, sehingga hal ini diperlukan. Kemampuan manusia untuk mempengaruhi alam menunjukkan betapa pentingnya peran ini. Pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia adalah gerakan untuk mengakui pentingnya komponen manusia sebagai sumber daya yang sangat potensial yang harus dikembangkan sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan dan pengembangan dirinya sendiri.

Dalam melakukan suatu pekerjaan, seorang karyawan harus memiliki produktivitas kerja yang tinggi, bukan hanya untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak mungkin, tetapi kualitas kerja juga penting. Tentunya, seorang karyawan dapat dikatakan produktif jika mereka dapat menghasilkan output yang memenuhi

standar perusahaan. Oleh karena itu, produktivitas berkaitan dengan hasil akhir, yaitu jumlah hasil akhir yang dihasilkan selama proses produksi.

Bahwa kepala cabang Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi sudah mengatakan ada retensi penurunan produktivitas kerja pada karyawan magang bakti. Diduga terdapat masalah bahwa pemahaman terhadap penguasaan produk – produk di dalam pelatihan tidak tercapai. Produk – produk tersebut diantaranya yaitu tentang materi pelatihan Kredit Sepeda Motor (KSM), Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Kredit Sepeda Motor (KSM) adalah produk pembiayaan sepeda motor baru dari BCA Multi Finance khusus bagi nasabah BCA. KSM memberikan harga khusus serta kemudahan bertransaksi karena pembayaran angsuran untuk produk KSM menggunakan autodebet BCA. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) adalah pendanaan yang diberikan oleh perusahaan keuangan seperti bank agar masyarakat bisa memiliki kendaraan bermotor, khususnya roda 4 atau mobil. KKB ini bisa diajukan untuk mendapatkan mobil baru maupun bekas (*secondhand*). PT. Bank Central Asia Tbk. juga membuka pinjaman KKB ke masyarakat Indonesia Indonesia dengan KKB BCA. Baik nasabah BCA maupun *non*-nasabah, tetap bisa mengajukan pinjaman ini. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah fasilitas kredit yang menjadikan properti, seperti rumah, ruko, rukan, rukos, SOHO dan apartemen sebagai agunan, serta pelunasannya dilakukan dengan cara mengangsur. BCA menyediakan produk KPR untuk memudahkan masyarakat dalam mewujudkan hunian idaman dengan angsuran yang ringan. (Sumber:bca.co.id,2023)

Satu hal penting dalam suatu bisnis adalah pemasaran atau marketing, karena Di sini merupakan ujung tombak dari keberlangsungan suatu bisnis atau usaha. (Thamrin, 2020)

Pada kenyataannya produktivitas yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan perusahaan karena terdapatnya data pencapaian target yang masih tidak konsisten untuk terus meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan ditemukannya permasalahan yaitu masih ada pegawai-pegawai atau karyawan yang dinilai kurang memiliki motivasi yang tinggi pada saat kegiatan jam operasional kerja. Seperti contohnya terdapat pegawai yang dianggap kurang baik dalam melakukan pelayanan seperti halnya sikap ramah yang kurang terhadap nasabah dan kurangnya pengetahuan/pelatihan tentang produk yang ditanyakan oleh nasabah. Dimana hal tersebut dapat menurunkan produktivitas kerja.

PT. Bank Centra Asia KCU Harapan Indah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, sudah semestinya mempunyai karyawan yang penuh dengan rasa semangat, tekun dalam pekerjaan sehari-hari dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien, agar dikemudian hari menunjukkan produktivitas yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap karyawan diwajibkan untuk menjual produk penjualan perusahaan terutama karyawan magang bakti. Menurut pimpinan BCA KCU Harapan Indah Bekasi produktivitas yang meningkat dilihat dari apa yang sudah karyawan lakukan untuk penjualan produk perusahaan tersebut.

Tabel dibawah ini menunjukkan rincian pendapatan yang diterima oleh BCA KCU Harapan Indah

Tabel 1.1
Laporan Produktivitas Kerja KCU HI

Produk Pembiayaan	2019		
	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Ratio
KSM (Kredit Sepeda Motor)	500.000.000	512.259.214	102 %
KKB (Kredit Kendaraan Bermotor)	3.000.000.000	3.560.821.118	118 %
KPR (Kredit Pemilikan Rumah)	8.000.000.000	7.964.985.269	99 %

Produk Pembiayaan	2020		
	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Ratio
KSM (Kredit Sepeda Motor)	600.000.000	502.456.103	83 %
KKB (Kredit Kendaraan Bermotor)	5.000.000.000	4.267.170.365	85 %
KPR (Kredit Pemilikan Rumah)	12.000.000.000	10.489.622.729	87 %

Produk Pembiayaan	2021		
	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Ratio
KSM (Kredit Sepeda Motor)	700.000.000	560.440.684	80 %
KKB (Kredit Kendaraan Bermotor)	8.000.000.000	6.635.773.103	82 %
KPR (Kredit Pemilikan Rumah)	15.000.000.000	11.661.396.087	77 %

Sumber: Data Tarikan BCA KCU HI (2022)

Menurut tabel 1.1 yang diperoleh menunjukkan bahwa terbentuknya peningkatan produktivitas kerja karyawan dari tahun 2019 ke tahun 2020 namun untuk target 2020 ke tahun 2021, menunjukkan penurunan produktivitas kerja

karyawan semua penjualan ditahun itu menurun. Lalu ditahun 2021 ke tahun 2022 data menunjukkan bahwa produktivitas karyawan masih dalam keadaan yang menurun dan masih tidak tercapainya target perusahaan.

Dua faktor yang dapat memengaruhi produktivitas karyawan adalah pelatihan kerja dan motivasi. Pelatihan adalah proses memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja dan produktivitas pekerjaan mereka. Karyawan membutuhkan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat mencegah kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Penyelesaian pekerjaan pun lebih efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (Hartoyo & Efendy, 2017).

Pelatihan yaitu usaha yang dilakukan untuk semua usaha untuk menyediakan, memperoleh, meningkatkan, dan mempertahankan keterampilan kerja, hasil barang yang dikeluarkan, sikap serta etika pada jenjang kemampuan serta skill tertentu, sesuai dengan standar serta kualifikasi jabatan serta pekerjaan (Sari, 2018). Perusahaan dapat menentukan metode pelatihan yang akan dilakukan terdiri dari metode On The Job Training dan Off The Job Training. (Muhdar HM, 2020) menyatakan bahwa *On the Job Training* merupakan suatu metode pelatihan secara langsung bersama dengan atasan yang berpengalaman dalam mengerjakan pekerjaan di tempat yang sebenarnya. *Off the Job Training* (Marnisah, 2020) adalah pelatihan yang diberikan seperti pada keadaan yang sesungguhnya dimana karyawan perusahaan yang menjadi peserta pelatihan yang mendapatkan pelatihan secara tiruan dan diharapkan untuk melakukan

pelatihan tersebut dan mencapai tujuan pelatihan. Pertumbuhan ekonomi berarti perkembangan fiskal produksi barang dan jasa yang berlaku di suatu negara seperti pertumbuhan dan jumlah produksi barang industri perkembangan infrastruktur penambahan produksi sektor jasa dan penambahan produksi barang modal. (Thamrin, 2022)

Untuk mencapai tujuan perusahaannya PT. Bank Central Asia Tbk terus berupaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawannya melalui program pelatihan profesional yang berkelanjutan dan program pengembangan karir secara berjenjang. Bank BCA berusaha membangun dan memfasilitasi budaya belajar di perusahaan untuk membangun SDM yang handal dan mengembangkan keterampilan dan kompetensi khusus sesuai kebutuhan perusahaan.

PT. Bank Central Asia Tbk. melaksanakan kegiatan program pelatihan dan pengembangan karyawan di *BCA Learning Center*. *BCA Learning Center* mengembangkan dan mengelola berbagai program untuk membekali para karyawan dengan keahlian yang dibutuhkan serta memperkuat karakter dan kompetensi agar para karyawan dapat menghasilkan produktivitas yang optimal. PT. Bank Central Asia Tbk. tidak hanya memberikan program pelatihan keterampilan dan pengembangan kompetensi yang mengacu pada kemampuan teknis perbankan dan manajemen risiko, akan tetapi juga menekankan pada pengembangan kompetensi individu, *team engagement*, *customer engagement*, serta *leadership* melalui budaya *coaching*. Program pelatihan yang diadakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. antara lain program pelatihan *In Class Training*

yang memberikan pembekalan keterampilan teknis dan standar layanan yang baik dan program pelatihan *On The Job Training* untuk mengaplikasikan materi yang diperoleh selama *In Class Training* dalam lingkungan kerja sebenarnya.

Program pelatihan *on the job training* yang diadakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. adalah dengan menggunakan teknik Magang Bakti. Program Magang Bakti yang dilakukan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. merupakan aktivitas dalam rangka tanggung jawab sosial yang difokuskan pada serangkaian program jangka panjang dengan tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia dan kualitas pendidikan yang lebih baik. Masa bakti setiap karyawan yang magang yaitu 1 tahun sampai dengan 3 tahun. Program-program pelatihan yang diikuti oleh *frontliner* BCA diharapkan membantu dalam peningkatan kinerja dan peningkatan produktivitas cabang, karena selama menjalani program pelatihan tersebut dibekali dengan materi yang berkaitan dengan keterampilan dan cara memberikan layanan berkualitas serta memberi nilai tambah bagi mutu layanan cabang. Target kerja para *frontliner* ditetapkan dan dinilai setiap tahun sebagai dasar evaluasi keberhasilan karyawan dalam memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan. (Sumber: <https://karir.bca.co.id>, 2023).

Proses pelatihan dengan materi yang diberikan secara langsung biasanya terjadi di perusahaan atau organisasi yang biasa. Ini membuat karyawan jenuh dan terpaku pada suatu tempat atau waktu. Selain itu, perusahaan percaya bahwa, di era berkembangnya teknologi digital, proses pelatihan dan pemberian materi tidak harus dilakukan di kantor saja. Perusahaan berusaha memanfaatkan teknologi saat ini sehingga pekerja dapat menerima pelatihan kapan saja dan di

mana saja. Sarana komunikasi dan informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat diuntungkan oleh kemajuan dalam teknologi komputer atau sistem informasi saat ini. Salah satu kemajuan teknologi tersebut yaitu peningkatan pelaksanaan pelatihan berbasis teknologi dengan menggunakan pelatihan *e-learning* atau *computer based training* yang merupakan metode dalam *Off The Job Training*. (Cherrington dalam Ansory dan Indrasari, 2018).

Gilbert dan Jones (dalam Permatasari dan Hardiyan, 2018) menyatakan bahwa *e-Learning* yaitu penggunaan media elektronik dengan internet, intanetekstanet, satelit *broadcast* dan penggunaan internet lainnya dalam pembelajaran. Penerapan pelatihan metode *e-learning* diharapkan sebagai pengembangan sumber daya manusia supaya dapat menyesuaikan diri dan mampu meningkatkan kemampuan di era perkembangan teknologi dan digital saat ini. Pembelajaran *e-learning* bertujuan untuk membuat pembelajaran lebih mudah dan fleksibel daripada pembelajaran tatap muka atau langsung. Menurut survei BBC, modul *e-learning* meningkatkan pemahaman dan daya ingat hingga 30%.(Sumber: Ruang Kerja, 2022)

Hampir semua karyawan, termasuk penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pengendalian internal dan operasional cabang, menerima pelatihan metode *e-learning* ini. Divisi operasional juga menawarkan pelatihan melalui metode *e-learning* untuk karyawan tetap dan magang bakti (kontrak). Metode *e-learning* memudahkan karyawan untuk mendapatkan pengetahuan dengan mudah dan dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Selain dari materi *e-learning* yang wajib dikerjakan, karyawan dapat memilih beragam

materi *e-learning* yang dapat dipelajari untuk menunjang pengetahuan, keterampilan dan kemampuan baru.

Pembelajaran metode *e-learning* dengan website BCA memiliki kelebihan yaitu karyawan dapat mengakses materi dimanapun dan kapanpun dengan memiliki koneksi internet yang terhubung dengan website, modul yang diberikan beragam serta dilengkapi dengan audio, visual grafis, serta sistem yang menarik, adanya latihan-latihan soal yang dapat mengasah ingatan dan kemampuan karyawan setelah mempelajari modul teori yang telah dibaca atau ditampilkan. Terdapat pula kekurangan yang dimiliki dari pembelajaran metode *e-learning* BCA yaitu terdapat beberapa modul lama yang memiliki visual grafis kurang menarik, kendala berjalannya video apabila sinyal jaringan internet lemah. Berikut ini jumlah *e-learning* yang diakses oleh pekerja serta jumlah peserta yang mengakses *e-learning* di BCA KCU Harapan Indah Periode 2019-2022 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Akses E-Learning BCA KCU Harapan Indah
Periode 2019 sampai September 2022

Periode	Jumlah E-learning yang tersedia	Jumlah E- Learning yang Diakses (On Progress dan Passed)	Jumlah E-learning yang telah diselesaikan (Passed 100%)
Tahun 2019	166	123	115
Tahun 2020	160	111	104

Tahun 2021	189	99	70
September	244	122	59
Tahun 2022			

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diartikan bahwa beragam variasi *e-learning* yang diberikan oleh BCA dalam menunjang peningkatan pengetahuan, keterampilan baik dalam segi *technical skill*, *hard skill* dan *soft skill*. Jumlah *e-learning* yang tersedia merupakan jumlah banyak *e-learning* yang diberikan BCA dalam tahun tersebut, dan Jumlah *e-learning* yang tersedia terus meningkat terutama di tahun 2021 sebanyak 189 dan di tahun 2022 naik menjadi 244 *e-learning*. Ada beberapa materi *e-learning* yang harus diberikan dan wajib untuk dikerjakan oleh karyawan, dan ada juga yang bersifat pilihan.

Dari segi motivasi PT. Bank Cental Asia KCU Harapan Indah memberikan motivasi dalam bentuk insentif berupa bonus, gaji, pemberian tambahan uang lembur, promosi jabatan, serifikat, dan sebagainya. Motivasi kerja adalah suatu model dalam menggerakkan dan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya masing-masing dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran, kegairahan dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja menimbulkan semangat atau dorongan kerja Laksmiari (2019). Oleh karena itu, dalam psikologi biasa, pendorong semangat kerja disebut motivasi kerja. Kesuksesan seorang tenaga kerja juga dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerjanya. Menurut para pakar tersebut, motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai upaya perusahaan untuk mendorong dan

mengarahkan karyawannya untuk bekerja sama, bekerja efektif, dan melakukan tugas mereka dengan penuh kesadaran, keghairahan, dan bertanggung jawab sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Oleh karena itu, motivasi kerja juga dapat dikatakan sebagai pendorong semangat karyawan untuk bekerja lebih baik. Ada beberapa hal yang menyebabkan motivasi seseorang menjadi tinggi, diantaranya adalah gaji atau upah (*reward*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Komarudin, 2018) bahwa variabel pelatihan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Firdiyanti, 2017) mendapatkan hasil variabel pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan sedangkan variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati *et al.*, 2021) menyatakan bahwa variabel motivasi dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui ada beberapa penelitian yang menyatakan bahwa variabel motivasi dan pelatihan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, namun ada juga penelitian yang menyatakan bahwa variabel pelatihan tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang sudah di jabarkan dalam latar belakang, maka diajukan inti permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Pelatihan berpengaruh langsung terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh langsung terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi ?
3. Apakah Pelatihan dan Motivasi Kerja berpengaruh langsung secara bersama-sama (simultan) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang ada diatas, tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi.

3. Untuk mengetahui apakah Pelatihan dan Motivasi Kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi peneliti terkait Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Harapan Indah Bekasi dan dapat menjadi rujukan untuk penelitian yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi sarana informasi bagi mahasiswa dan masyarakat tentang seberapa besar Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti.

3. Manfaat Kebijakan

Dalam kebijakan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi tentang Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Magang Bakti, sehingga menjadi masukan untuk Bank agar dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penyusunan penelitian, penulis menyusun sistematika sesuai dengan tata urutan dan permasalahan yang ada yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini meliputi gambaran umum yang terdiri dari latar belakang masalah penelitian yaitu pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan magang bakti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Membahas kajian teori, berisi pembahasan umum tentang pokok bahasan, yaitu pengertian produktivitas kerja karyawan, pengertian motivasi, pengertian pelatihan kerja, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, gambaran umum variabel, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Menjelaskan gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian

