

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatur sumber daya manusianya. Unsur dari manajemen sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri yang merupakan tenaga kerja perusahaan. Menurut Dessler (2018) sumber daya manusia adalah suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi, dan mengorganisasikan hubungan relasi, kesehatan dan keselamatan, serta isu keadilan yang dimiliki oleh pekerja dalam organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi perusahaan. Menurut Hasibuan (2019) karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

Bank Rakyat Indonesia atau biasa dikenal dengan nama BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. BRI meyakini bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan usaha bank. Terlebih di industri perbankan dimana pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting. Untuk itu BRI menjadikan upaya pengembangan sumber daya manusia sebagai aspek strategis untuk meningkatkan daya saing. Kebijakan BRI dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan kompetensi individu sesuai dengan fungsi kerjanya. Bank BRI memiliki kantor

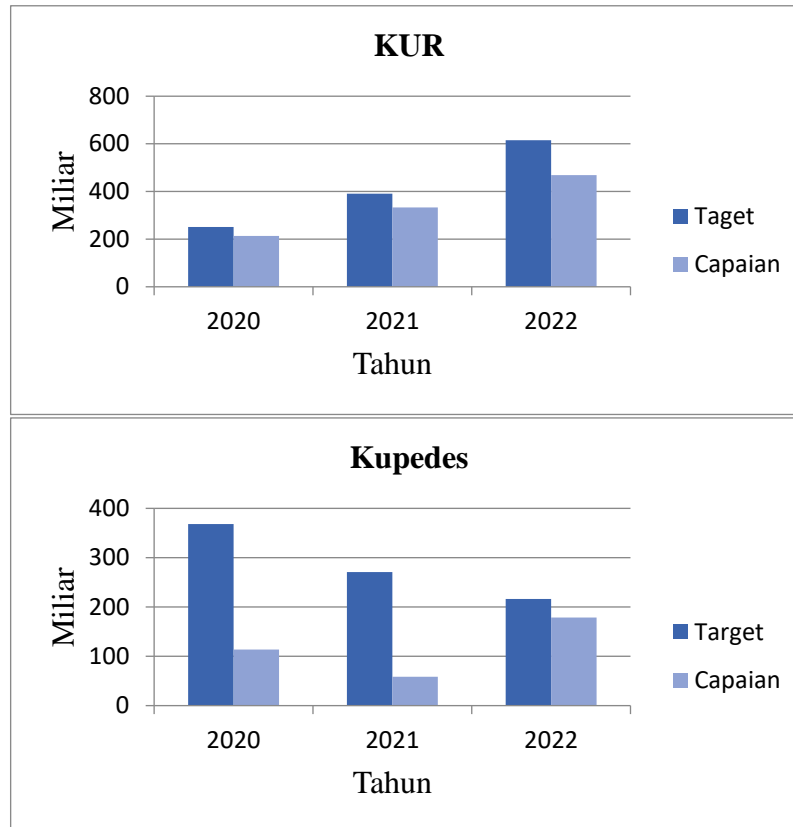
cabang yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya yaitu Bank BRI Kanca Bukittinggi yang berlokasi Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 3, Benteng Pasar Atas, Guguk Panjang, Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Bank BRI Kanca Bukiting memiliki 15 kantor unit yang tersebar di Kota Bukittinggi.

Salah satu divisi yang dapat memberikan kontribusi untuk keberhasilan pada bank BRI Kanca Bukittinggi adalah divisi marketing atau biasa disebut Mantri. Mantri adalah nama pangkat atau jabatan tertentu untuk melaksanakan suatu tugas (keahlian). Istilah mantri pada perbankan khususnya BRI Unit adalah petugas yang menangani kredit, yang lebih sering kita dengar dengan istilah *Account Officer*. Berdasarkan Surat Keputusan, pada BRI Unit mantri terbagi atas empat: Mantri Kupedes, Mantri Teras, Mantri Briguna, dan Mantri KUR.. Adapun tujuan dari jabatan mantri adalah melaksanakan pemasaran produk bisnis mikro (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainya) serta melakukan prakarsa dan alalisis usulan putusan pinjaman dengan kompleksitas tinggi agar pinjaman yang diberikan tepat sasaran dan aman bagi BRI Unit termasuk melakukan pembinaan terhadap nasabah BRI Unit dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualit as aset, serta memberikan pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pencapaian target yang telah ditetapkan sesuai kewenangan bidang tugasnya dengan tetap berdasarkan prinsip kehati-hatian.

Salah satu indikator kinerja karyawan pada industri perbankan yang dapat dinilai pada mantri dalam penyaluran pendanaan bagi masyarkat seperti KUR dan Kupedes yang merupakan hasil atau capaian dari mantri. Berikut adalah rekapitulasi

hasil kinerja mantri BRI Kanca Bukitinggi pada tahun 2020 - 2022:

Gambar 1.1 Rekapitulasi Penyaluran KUR dan Kupedes Tahun 2020 - 2022



Sumber: BRI Kanca Bukitinggi (2023)

Dari Gambar 1.1 di atas dapat dilihat penyaluran pendanaan KUR dari tahun 2020 hingga tahun 2022 memang mengalami peningkatan pencapaian pada setiap tahunnya, namun realisasinya belum mencapai target. Begitu juga dengan penyaluran pendanaan Kupedes dari tahun 2020 hingga 2022, meski perusahaan sudah menurunkan target penyaluran pada setiap tahunnya tetapi belum mencapai target pada tiap tahunnya dari tahun 2020 hingga 2022. Hal ini diindikasikan adanya permasalahan kinerja dari BRI Kanca Bukitinggi dan kuat hubungannya dengan kinerja karyawan, karena kinerja dari suatu perusahaan melabangkan bagaimana kinerja dari karyawannya, apabila kinerja dari karyawan baik maka kinerja dari

perusahaan itu juga akan baik dan begitu juga sebaliknya.

Dalam konteks MSDM kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh pelatihan, kesesuaian latar belakang pendidikan dan kepuasan kerja. Menurut Dessler (2018) pelatihan juga berperan penting dalam proses manajemen kinerja. Pelatihan diperlukan bagi karyawan, dengan tujuan agar karyawan tersebut dapat menyesuaikan dengan pekerjaan serta dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan pekerjaannya. Apabila karyawan bisa menjalankan tugasnya dengan baik maka ia akan dapat menyumbangkan kemampuan yang dimilikinya untuk dapat meningkatkan kinerja di bagian dimana ia ditempatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi Riani (2019).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri, A., & Susanto (2019) yang menemukan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan kerja kepada karyawan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan tempat dia bekerja sangat berguna selain karyawan semakin ahli dalam pekerjaannya sehingga karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan baik, selain itu kerja karyawan lebih efektif dan efisien. Hermawati, (2021) juga menyatakan hal yang sama yaitu pelatihan juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan. Bolung (2018) mengemukakan hasil penelitian yang dilakukan yang mendapatkan hasil bahwa pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Pelatihan harus ditingkatkan sehingga para pegawai dapat mengalami peningkatan pada pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang sudah dilakukan yang mekemukakan bahwa kinerja karyawan akan dapat dipengaruhi oleh pelatihan yang diberikan kepada karyawan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang karyawan BRI Kanca Bukittinggi pada divisi marketing yang berhubungan dengan pelatihan yang diberikan kepada karyawan, dengan hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Wawancara Tentang Pelatihan

No	Pertanyaan	Inisial Nama	Umur	Respon
1	Bagaimana menurut saudara pelatihan yang diberikan oleh BRI Kanca Bukittinggi	AZ	36	Pelatihan yang diberikan kepada karyawan belum dapat memfasilitasi karyawan dalam mencapai tujuan pekerjaan.
2	Bagaimana menurut saudara pelatihan yang diberikan oleh BRI Kanca Bukittinggi	AJ	32	Pelatihan yang diberikan bersifat monoton sehingga tidak dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.
3	Bagaimana menurut saudara pelatihan yang diberikan oleh BRI Kanca Bukittinggi	AW	33	Karyawan merasakan bahwa pelatihan yang diberikan tidak dapat meningkatkan pengetahuan karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan posisi kerjanya.

Sumber: BRI Kanca Bukittinggi (2023)

Berdasarkan hasil wawancara tentang pelatihan yang diberikan BRI Kanca Bukittinggi kepada karyawan divisi marketing yang dapat dilihat pada tabel 1.2 masih ada karyawan yang menilai pelatihan yang diberikan belum dapat memfasilitasi karyawan dalam mencapai tujuan kerja, lalu karyawan merasakan pelatihan yang diberikan monoton sehingga tidak dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan karyawan menilai pelatihan yang diberikan tidak dapat meningkatkan pengetahuan kerja karyawan, ini membuktikan masih adanya

permasalahan tentang pelatihan yang diberikan kepada karyawan BRI Kanca Bukittinggi divisi marketing, hal ini dapat mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan dalam bekerja.

Kinerja karyawan bukan hanya disebabkan oleh pelatihan, akan tetapi juga dari latar belakang pendidikan karyawan tersebut. Latar belakang pendidikan menurut Moses (2018) proses pengalihan pengetahuan secara sistematis dari seseorang kepada orang lain sesuai standar yang telah ditetapkan oleh para ahli. Dengan adanya transfer pengetahuan tersebut diharapkan dapat merubah sikap tingkah laku, kedewasaan berpikir dan kedewasaan kepribadian ke dalam pendidikan formal dan pendidikan informal. Kemudian, menurut Sugihartono, (2019) latar belakang pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang dilakukan oleh pendidik untuk mengubah tingkah laku manusia, baik secara individu maupun kelompok untuk mendewasakan manusia tersebut melalui proses pengajaran dan pelatihan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Noer (2022) menyatakan bahwa latar belakang pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Faruk (2018) yang menyatakan latar belakang pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan data informasi mengenai latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan yang tergabung pada divisi marketing bank BRI Kanca Bukittinggi, ditemukannya permasalahan tentang tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan, dimana latar pendidikan yang dimiliki karyawan pada divisi marketing tidak sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dilakukan sekarang, ada karyawan

yang memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 Teknik Informasi, Strata 1 Olahraga dan lainnya, hal ini dapat berdampak kepada kinerja karyawan tersebut. Bagaimana seseorang karyawan akan bekerja dengan maksimal untuk mencapai target dari perusahaan sedangkan latar belakang atau pendidikan terakhir yang dimilikinya sama sekali tidak sejalan dengan pekerjaannya saat ini.

Menurut Abdurrahmat (2019) kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Menurut Richard et al. (2021) menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan sikap tersebut. Penelitian yang telah dilakukan oleh Rodrigo (2022) dan Egenius (2020) yang telah menyelesaikan penelitian dengan hasil yang sama yaitu kepuasan karyawan dalam bekerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang mendukung bahwa kinerja karyawan akan baik apabila karyawan tersebut merasakan kepuasan atas pekerjaan yang dimiliki sekarang, maka untuk membuktikan bagaimana kepuasan karyawan bank BRI Kanca Bukittinggi divisi marketing dalam bekerja, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan, dengan hasil hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Wawancara Tentang Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Inisial Nama	Umur	Permasalahan
1	Bagaimana kepuasan kerja anda, selama bekerja di Bank BRI Kanca Bukittinggi	AZ	36	Merasakan kurang puas dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya saat ini karena karyawan merasakan tidak memiliki keahlian pada bidang marketing.
2	Bagaimana kepuasan kerja anda, selama bekerja di Bank BRI Kanca Bukittinggi	AJ	32	Rasa kepedulian pimpinan terhadap karyawan dinilai sangat kurang bagi karyawan, pimpinan hanya selalu menuntut karyawan agar bisa mencapai target yang sudah diberikan kepada karyawan tanpa memperhatikan bagaimana karyawan tersebut untuk mencapai target tersebut.
3	Bagaimana kepuasan kerja anda, selama bekerja di Bank BRI Kanca Bukittinggi	AW	33	Karyawan menilai bahwa gaji yang mereka terima tidak sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan.

Sumber: Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat (2023)

Berdasarkan hasil wawancara tentang kepuasan kerja karyawan divisi marketing BRI Kanca Bukittinggi dapat dilihat pada tabel 1.3 masih adanya indikasi karyawan yang belum puas dengan pekerjaan yang dilakukan atau yang diberikan kepada karyawan tersebut, hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang: **“Pengaruh Pelatihan dan Latar Belakang Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi Dengan Mediasi Kepuasan Kerja”**

1.2 Rumusan Masalah

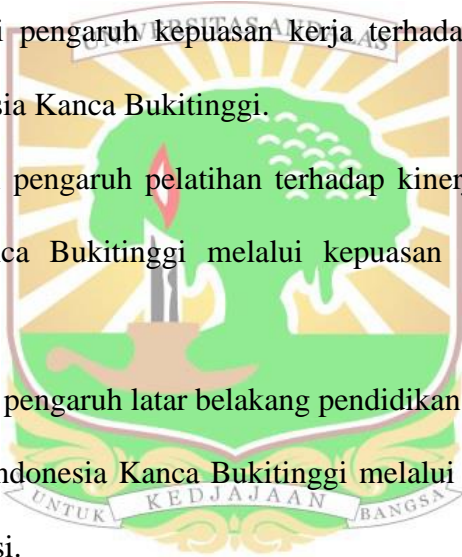
Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi?
2. Bagaimanakah pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi?
3. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi?
4. Bagaimanakah pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kepuasan kerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi?
6. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?
7. Bagaimanakah pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.
2. Untuk menguji pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.
3. Untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.
4. Untuk menguji pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kepuasan kerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.
5. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.
6. Untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
7. Untuk menguji pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja mantri Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.



1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini harapannya, menambah literatur, ataupun kajian dari pengaruh pelatihan dan latar belakang pendidikan terhadap kinerja

karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan kinerja karyawan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai salah satu masukan bagi pihak Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.
- 2) Masukan bagi jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam kaitannya pada pelatihan, latar belakang pendidikan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

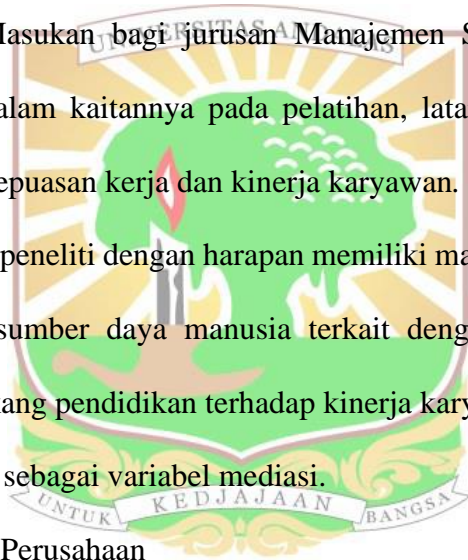
b. Bagi peneliti dengan harapan memiliki manfaat sebagai ilmu baru dan sumber daya manusia terkait dengan pelatihan dan latar belakang pendidikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dengan kontribusi berharga tentang yang terkait dengan pelatihan dan latar belakang pendidikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

d. Bagi Bank Rakyat Indonesia Kanca Bukittinggi.

Acuan ataupun referensi untuk perkembangan potensi karyawan dalam bekerja, dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.

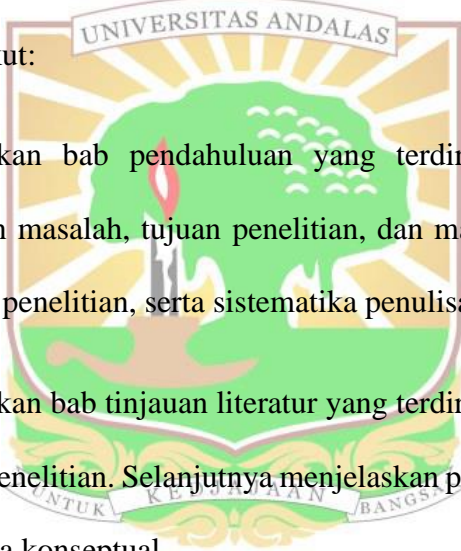


1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Bukittinggi. Adapun variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah pelatihan, latar belakang pendidikan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Jenis penyaluran kredit yang akan dibahas hanya penyaluran KUR dan Kupidas Bank BRI Kanca Bukittinggi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab dengan kerangka sebagai berikut:

- 
- BAB 1: Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian ini.
- BAB 2: Merupakan bab tinjauan literatur yang terdiri dari pembahasan teori dalam penelitian. Selanjutnya menjelaskan penelitian terdahulu serta kerangka konseptual.
- BAB 3: Merupakan bab metode penelitian yang membahas tata cara penelitian secara teknis, seperti jenis penelitian, model yang digunakan pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis dengan menggunakan PLS, dan teknik analisis data.
- BAB 4: Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang secara komprehensif. Dengan terlebih dahulu menjabarkan deskripsi

responden, membahas pengujian data, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian berdasarkan hasil pengolahan data PLS.

BAB 5: Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran penelitian yang direkomendasikan untuk berbagai pengambil kebijakan, serta peneliti berikutnya terkait topik ini.

