

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

#### **1.1.1 Permunculan Ide Penelitian**

Pengelolaan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting bagi kesuksesan suatu perusahaan. Dikarenakan sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berperan penting dalam mengatur dan mengelola semua sumber daya di suatu perusahaan. Di sektor perbankan yang merupakan sektor berisiko tinggi, karena sangat peka terhadap perubahan ekonomi, dan pengembangan sumber daya manusia yang merupakan aspek penting.

Pentingnya program Pelatihan dan pengembangan menjadi sebuah kebutuhan untuk perusahaan yang ingin meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman karyawannya di perusahaan. Suatu perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan daya saing dan dapat meminimalisir risiko-risiko yang mungkin dihadapinya. Perusahaan pasti akan menghadapi permasalahan tenaga kerja yang semakin rumit, sehingga dalam pengelolaannya harus dilakukan secara professional oleh Human Resource Department (HRD).

Maka peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana salah satu fungsinya adalah untuk melakukan pelatihan

terhadap karyawan dan pengembangan karir untuk mencapai hasil serta kinerja karyawan yang maksimal.

Dengan adanya fenomena seperti diatas, maka perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada setiap karyawannya dan meningkatkan sistem pelatihan tersebut baik itu instruktur, peserta maupun materi-materi pelatihan. Pelatihan bersifat spesifik dan manfaatnya langsung dapat di praktikan ditempat kerja, saran menambah wawasan, ide dan pengetahuan teoritis.

Tujuan pelatihan karyawan yang telah dikemukakan pada dasarnya dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kemampuan karyawan baik secara afektif (sikap), kognitif (pengetahuan) dan psikomotoriknya (perilaku) untuk mempersiapkan karyawan dalam menghadapi kendala-kendala dan perubahan-perubahan yang akan terjadi sehingga dapat mengatasi hambatan-hambatan yang sekiranya muncul dalam pekerjaan diperusahaan tersebut.

Pengertian Pelatihan menurut (Rivai, 2015), Pelatihan merupakan kegiatan penting dalam proses kinerja yang di dalamnya ada proses pembelajaran dilaksanakan dalam jangka pendek, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan, sehingga mampu meningkatkan kompetensi individu untuk menghadapi pekerjaan di dalam organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Sedangkan menurut (Wibowo 2019), menyatakan bahwa Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam

meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang professional di bidangnya.

Program pelatihan adalah serangkaian program yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam hubungannya dengan pekerjaannya. Efektivitas pelatihan adalah suatu istilah untuk memastikan apakah program pelatihan dijalankan dengan efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan.

Menurut pasal 1 ayat 9 UU No.13 Tahun 2003, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang karirnya sesuai kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Proses pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci kesuksesan dari perusahaan agar dapat meningkatkan persaingan dari perusahaan. Pengembangan pada umumnya lebih bersifat filosofis dan teoritis, dibandingkan dengan kegiatan pelatihan. Pengembangan lebih diarahkan untuk golongan manajer, sedangkan program pelatihan ditujukan untuk golongan non manajer. Meskipun keduanya ada perbedaan, namun perlu disadari bahwa baik latihan (training) maupun pengembangan (development) keduanya menekan peningkatan keterampilan ataupun kemampuan dalam human relation. Menurut Kaswan, (2017), menyatakan bahwa Pengembangan

merupakan proses dimana karyawan memperoleh keterampilan dan pengalaman agar berhasil pada pekerjaan sekarang dan tugas-tugas dimasa yang akan datang Pengembangan (*development*) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Pengembangan karyawan (baru/lama) perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Untuk pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan.

Program pengembangan karyawan hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan pada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun masa depan. Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan dengan prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimis dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan diharapkan untuk menunjukkan suatu kinerja yang baik dan ditunjukkan oleh karyawan yang bersangkutan. Dengan kata lain, dalam pengembangan diperlukan banyak *conceptual skill* dari pada *technical skill*.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai pelatihan, maka saya sebagai Peneliti menyimpulkan bahwa pelatihan adalah sebuah pembelajaran yang diberikan kepada karyawan untuk dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja. Sedangkan beberapa pendapat dari ahli mengenai pengembangan, maka saya sebagai Peneliti penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan adalah sebuah

pembelajaran yang diberikan kepada karyawan untuk dapat meningkatkan kemampuan bekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Fenomena yang terjadi dalam pelatihan pada karyawan Bmt Mitra Umat adalah meningkatkan performa karyawan untuk gigit mengikuti pelatihan karena cita-cita perusahaan untuk Go Nasional. Bmt Mitra Umat mempunyai keinginan untuk semakin maju dalam mengembangkan pergerakannya, sehingga pelatihan kepada karyawan harus di tingkatkan baik efektif maupun inovatif.

Fenomena pengembangan karir pada karyawan Bmt Mitra Umat yaitu Tuntutan kerja keras pada perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya, Upaya mengembangkan perusahaan mencapai Go Nasional karena suatu keinginan dan cita-cita perusahaan sehingga mempercepat membuka cabang. Dengan adanya cabang-cabang perusahaan yang baru otomatis membuka peluang jenjang karir pada kinerja lama dan juga bisa membuka peluang untuk lapangan pekerjaan yang luas. Fenomena ini pastinya meningkatkan semangat kerja para karyawan untuk mengembangkan karirnya.

Adapun Fenomena kinerja di dalam Perusahaan Bmt Mitra Umat Pekalongan adalah Tuntutan kerja keras para karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja pada perusahaan yang sangat tinggi dengan antusiasnya untuk menuju Go Nasional. Dengan adanya tuntutan kinerja yang dialami para karyawan, akan meningkatkan kinerja pada perusahaan. Berbagai cara dapat ditempuh perusahaan untuk

meningkatkan kinerja karyawannya, diantaranya memberikan pelatihan serta program pengembangan karir, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan rencana, tujuan dan program yang sudah ditargetkan.

Berdasarkan penjelasan di atas dan melihat pentingnya pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam kinerja, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : “ Fenomena Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kinerja Karyawan di Bmt Mitra Umat Pekalongan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran pelatihan dan pengembangan serta manfaat bagi peningkatan kualitas karyawan di Bmt Mitra Umat, Pertanyaan Penelitian :

1. Bagaimana pemahaman pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat ?
2. Bagaimana faktor-faktor keberhasilan pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat ?
3. Bagaimana faktor-faktor kendala dalam pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat ?
4. Bagaimana Evaluasi setelah melakukan penelitian pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat ?

5. Apa saja Tujuan penelitian pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemahaman pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Bmt Mitra Umat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor keberhasilan yang terjadi dalam penelitian pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mita Umat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor kendala yang terjadi dalam penelitian pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mita Umat.
4. Untuk mengetahui dan mengevaluasi fenomena yang berkesesuaian dalam penelitian pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat.
5. Untuk mengetahui tujuan penelitian pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Bmt Mitra Umat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan, umumnya pada ilmu manajemen khususnya mengenai Pelatihan karyawan dan Pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. sehingga penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi dalam pengetahuan tentang pelayanan kinerja karyawan didalam sebuah perusahaan.

Manfaat Praktis. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi staf dan karyawan dilapangan mengenai pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja pada pengelolaan Bmt Mitra Umat dalam rangka mengembangkan karakter individual dan organisasional.

Adapun berkait dengan hal ini, ada beberapa hal atas penelitian ini, bahwa penelitian ini berusaha menggali suatu konsep baru yaitu konsep “Fenomena Pelatihan dan Pengembangan karyawan dalam upaya Peningkatan Kinerja karyawan” serta pengembangan karir yang dapat memotivasi karyawan di Bmt Mitra Umat agar memberikan pelayanan yang berkinerja tinggi.