

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah BCA KCU Bogor Jl. Ir. H. Juanda No.28, RT.03/RW.02, Paledang, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16122. Hal ini berdasarkan pada fenomena yang terjadi di latar belakang penelitian dan tujuan penulis untuk memutuskan untuk melakukan penelitian ini. Berikut adalah gambaran singkat mengenai objek penelitian.

1.1.1 Profil Objek Penelitian

Pada tahun 1955 NV Perseroan Dagang Dan *Industrie Semarang Knitting Factory* berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA didirikan oleh Sudono Salim pada tanggal 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. Pada tanggal 1 Mei 1975, pengusaha Mochtar Riady bergabung di BCA. Ia memperbaiki sistem kerja di bank tersebut dan merapikan arsip-arsip bank yang kala itu ruangnya jadi sarang laba-laba. BCA melakukan merger dengan dua bank lain pada 1977. Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang BCA. Merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa (BCA, 2021).

Menurut George Junus Aditjondro, anak-anak Soeharto yang memiliki saham di BCA adalah Siti Hardiyanti (Tutut) dan Sigit Jarjojudanto. Menurutnya, keduanya sempat memiliki 32 persen saham di BCA. Awal tahun 1980an, BCA mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar diperbolehkan mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit atas nama BCA yang berlaku internasional. Untuk itu, BCA bekerjasama dengan MasterCard. BCA juga memperluas jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA (BCA, 2021).

Pada tahun 1990-an BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine). Pada tahun 1991, BCA mulai menempatkan 50 unit ATM di berbagai tempat di Jakarta. Pengembangan jaringan dan fitur ATM dilakukan secara intensif. BCA bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA. Pada tahun 2002, FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% total saham BCA melalui proses tender strategic private placement. Tahun 2004, BPPN melakukan divestasi atas 1,4% saham BCA kepada investor domestik melalui penawaran terbatas dan tahun 2005, Pemerintah Republik Indonesia melalui PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) melakukan divestasi seluruh sisa kepemilikan saham BCA sebesar 5,02% (BCA, 2021).

Pada periode 2000-an BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA mendirikan fasilitas Disaster Recovery Center di Singapura. BCA meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui anak perusahaannya, BCA Finance. Tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. BCA meluncurkan kartu prabayar, Flazz Card serta mulai menawarkan layanan Weekend Banking untuk terus membangun keunggulan di bidang perbankan transaksi. BCA secara proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah gejolak krisis global, sekaligus tetap memperkuat kompetensi utama sebagai bank transaksi. Tahun 2008 & 2009, BCA telah menyelesaikan pembangunan mirroring IT system guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi risiko operasional. BCA membuka layanan Solitaire bagi nasabah high net-worth individual (BCA, 2021).

1.1.2 Visi dan Misi

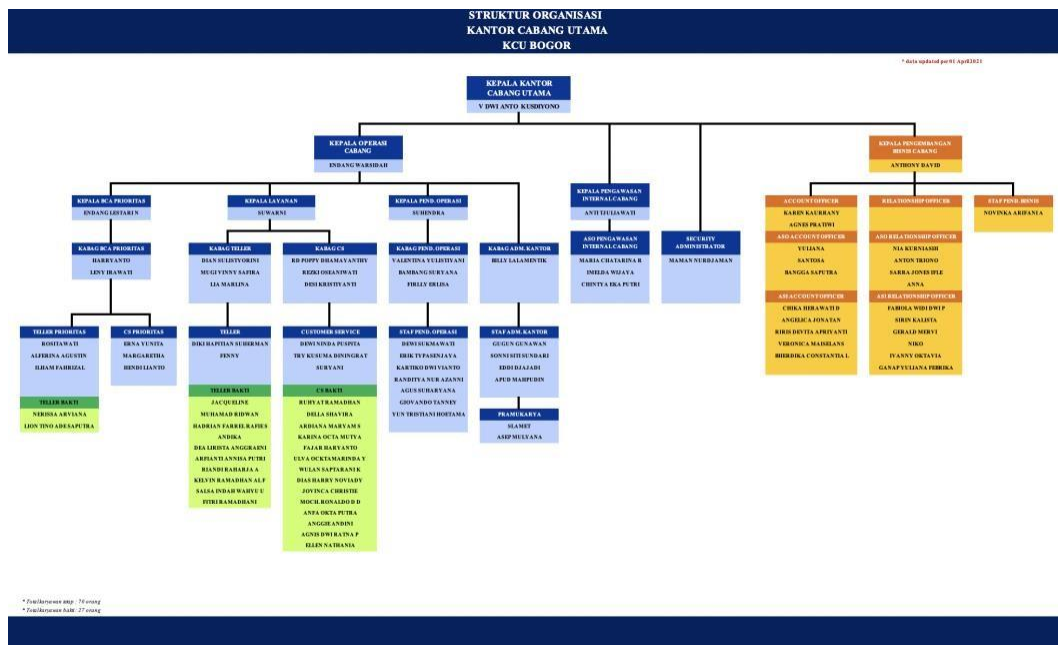
BCA KCU Bogor memiliki visi “Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia”, sedangkan misi

BCA KCU Bogor adalah sebagai berikut:

1. Membangun institusi yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
3. Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholders* BCA (BCA)

1.1.3 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari BCA ditunjukkan oleh gambar berikut ini.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi BCA KCU Bogor

Sumber: BCA (2021)

1.1.4 Tata Nilai Utama Budaya

BCA memiliki tujuan yaitu “Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia”, untuk mencapai tujuan tersebut maka BCA menanamkan nilai utama budaya diperusahaannya sebagai berikut:

1. Fokus pada nasabah, perhatian/kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.
2. Integritas, sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan

keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen pada peran/ tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.

3. Kerjasama tim, interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Berusaha mencapai yang terbaik, usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah (BCA, 2021)

1.2 Latar Belakang

Suatu perusahaan dikatakan sebagai perusahaan yang unggul dan sukses jika mereka mempunyai tingkat produktivitas yang tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain. Menurut Malik (2018) ada 8 faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan seperti pengetahuan tentang bisnis, gaya kepemimpinan, kondisi lingkungan, penggunaan teknologi, kondisi keuangan perusahaan, orientasi pelanggan, mental pengambilan resiko, dan yang tidak kalah penting adalah kualitas dari sumber daya manusia. Manajemen sumber manusia adalah suatu kebijakan serta aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut dengan cara merencanakan perekrutan, melakukan penyaringan, melatih, memberikan penghargaan dan melakukan penilaian agar mencapai tujuan organisasi (Rino *et al*, 2020).

Pada era sekarang ini, yang menjadi potensi utama sebuah organisasi perusahaan adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Manajemen sumber daya manusia mampu menjadi sebuah pengendali karyawan agar mentaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana perusahaan (Dessler, 2017). Apabila terdapat kesalahan atau penyimpangan dilakukan tindakan maka dapat perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan (Hasibuan, 2019).

Pada dasarnya secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Sumber daya manusia

membantu para manajer dalam menangani aspek-aspek yang berhubungan dengan sumber daya manusia (Kusuma, 2017). Pendayagunaan sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi dilakukan melalui sebuah fungsi perencanaan sumber daya manusia, proses rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir SDM, pemberian kompensasi dan kesejahteraan SDM, keselamatan dan kesehatan kerja SDM, dan hubungan industrial (Fattah, 2017).

Sumber daya manusia yang efektif adalah sumber daya manusia yang mencerminkan perilaku baik yang memberikan pengaruh positif terhadap internal perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Kaswan (2018) yang menyatakan bahwa positivitas internal perusahaan berhubungan dengan kepuasan kerja yang tercipta. Sikap kerja guna mendukung internal perusahaan tersebut dinilai berdasarkan target pribadi terhadap pekerjaan masing-masing karyawan. Pada dasarnya sikap kerja dirujuk berdasarkan evaluasi target pribadi karyawan terhadap pekerjaannya masing-masing.

Dalam mencapai target organisasi perusahaan, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan spesifikasi organisasi sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan sesuai dengan target perusahaan. Penilaian kinerja karyawan yang baik tidak hanya dilihat melalui hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya (Kusuma, 2017).

Kinerja karyawan yang baik adalah suatu bagian yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan dan harapan perusahaan. Kinerja adalah sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan mengenai sebuah pekerjaan yang sedang dilakukan (Fattah, 2017). Memiliki kinerja terbaik akan menunjang pencapaian tujuan dan harapan perusahaan. Kinerja juga adalah sebuah hasil output kerja seorang karyawan yang telah dicapai dalam melakukan fungsi dan tanggung jawab yang diberikan. Pendapat lain berdasarkan Mondy dan Martocchio (2016), kinerja karyawan merupakan sebuah hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan kepadanya. Selain itu, Mondy dan

Martocchio (2016), mengatakan kinerja karyawan adalah sebuah proses berorientasi dengan tujuan yang sudah diarahkan guna memastikan bahwa proses keorganisasian sesuai pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan organisasi.

Oleh karena beberapa pengertian yang sudah dijelaskan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah sebuah hasil kerja yang didapat melalui kuantitas dan kualitas yang diukur dengan hasil yang dicapai oleh setiap karyawan dalam suatu periode tertentu dan mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Untuk mengukur kinerja karyawan maka dilakukan penilaian kinerja karyawan. Berdasarkan Kusuma (2017), penilaian kinerja adalah suatu proses untuk mengevaluasi seberapa baik karyawan dalam melakukan pekerjaannya, jika dibandingkan dengan seperangkat standar yang kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Pendapat lain menurut Mondy dan Martocchio (2016), menyatakan penilaian kinerja adalah sebuah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan, baik secara individu maupun tim. Penilaian kinerja biasanya dianggap sebagai sebuah tindakan rutinitas yang tidak disukai dan juga dianggap tidak memerlukan keahlian. Namun pada kenyataannya penilaian kinerja merupakan kegiatan yang penting dan memberikan banyak manfaat untuk perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah kegiatan mengukur kinerja karyawan sesuai dengan hasil kerja lapangan yang telah dilakukan guna mengetahui baik atau buruknya kinerja karyawan tersebut.

Oleh karenanya untuk mengetahui baik atau buruknya kinerja karyawan BCA KCU Bogor, peneliti melakukan wawancara dengan Manajer HRD BCA KCU Bogor yang dilakukan pada Jumat, 5 September 2021. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa perusahaan menilai karyawannya menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Penilaian kinerja karyawan dilakukan per semester untuk melihat pencapaian karyawan apakah mengalami penurunan atau kenaikan. Berikut kriteria penilaian karyawan di BCA KCU Bogor:

Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan BCA KCU Bogor

No.	Nilai Kinerja Individu (NKI)	Keterangan
1.	A	Baik Sekali
2.	B	Baik
3.	C	Kurang
4.	D	Kurang Sekali

Sumber: BCA KCU Bogor (2021)

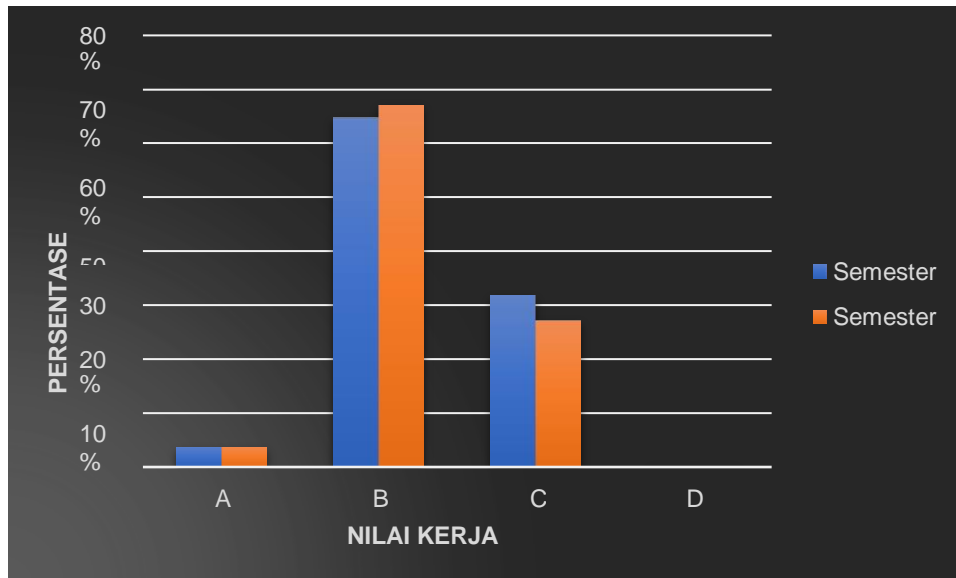
Dari Tabel 1.2 kriteria penilaian kinerja karyawan, penulis mencantumkan data kinerja karyawan BCA KCU Bogor dari tahun 2020 berupa hasil dari kualitas pekerjaan oleh karyawan yang dapat menunjukkan hasil kerja karyawan BCA KCU Bogor sebanyak 2 semester.

Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Karyawan Barat 2020 BCA KCU Bogor

NKI	Semester 1	Semester 2
A	4%	4%
B	65%	67%
C	32%	27%
D	0%	0%

Sumber: BCA KCU Bogor (2021)

Dari tabel penilaian kinerja karyawan diatas yang merupakan hasil dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan, dapat dilihat bahwa penilaian Semester I dengan hasil A sebanyak 4% karyawan yang mendapatkan kriteria “Baik Sekali”. Lalu, B sebanyak 65% karyawan mendapatkan kriteria “Baik”, kemudian C sebanyak 32% karyawan mendapatkan kriteria “Kurang”. Lalu, D tidak ada karyawan yang mendapatkan kriteria “Kurang Sekali”. Pada Semester II dengan hasil A sebanyak 4% karyawan yang mendapatkan kriteria “Baik Sekali”. Lalu, B sebanyak 67% karyawan mendapatkan kriteria “Baik”, kemudian C sebanyak 27% karyawan mendapatkan kriteria “Kurang”. Lalu, D tidak ada karyawan yang mendapatkan kriteria “Kurang Sekali”. Untuk melihat perkembangannya dalam bentuk grafik dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 1.2 Penilaian Kinerja Karyawan BCA KCU Bogor 2020

Sumber: BCA KCU Bogor (2021)

Berdasarkan data diatas, dapat dikatakan secara rata-rata kinerja karyawan sudah dikatakan baik akan tetapi belum mencapai keinginan perusahaan yaitu kinerja individu 30% mendapatkan nilai A, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Jumat, 5 September 2021, bahwa seharusnya tidak ada lagi karyawan yang tidak *perform* dalam penilaian kinerja dan berharap seluruh karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya sehingga mendapatkan penilaian yang terbaik karena hal tersebut berpengaruh atas layanan atau jasa yang perusahaan berikan terhadap pelanggan (*lampiran*).

Kinerja didasari oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya, berdasarkan pendapat Mathis dan Jackson dalam (Priansa, 2019) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu diantaranya, kemampuan individual, usaha yang dicurahkan, dan lingkungan organisasional. Dalam dunia pekerjaan akan selalu dihadapkan dengan sebuah tantangan, perubahan, maupun beban pekerjaan dalam lingkungannya. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Namun hal ini tentu saja tidak terlepas dari faktor – faktor yang mempengaruhinya.

Untuk melihat keadaan di lapangan mengenai faktor – faktor yang mungkin mempengaruhi kinerja, maka dilakukan pra-survey dengan cara wawancara. Adapun hasil pra-survey berupa wawancara yang dilakukan oleh Manajer HRD BCA KCU Bogor yaitu Ibu Sonni Siti Sundari dengan memberikan pertanyaan terbuka yaitu “faktor apa yang mempengaruhi kinerja anda dalam perusahaan?”, didapatkan hasil sebagai berikut ini.

Tabel 1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan BCA KCU Bogor

No	Faktor Mempengaruhi Kinerja Karyawan	Frekuensi	Persentase
1	Gaya Kepemimpinan	5	16,7%
2	Motivasi Kerja	8	26,7%
3	Disiplin Kerja	4	13,3%
4	Pelatihan	10	33,3%
5	Lingkungan Kerja	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Wawancara Manajer HRD BCA KCU Bogor (2021)

Berdasarkan pra-survey berupa wawancara pada table diatas, dapat diketahui bahwa karyawan sebanyak 33,3% memilih faktor pelatihan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tentang pelatihan yang terdapat di BCA KCU Bogor dan hubungannya dengan kinerja karyawan. Juga berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer BCA KCU Bogor yang menyatakan pada saat mini wawancara bahwa pelatihan menjadi faktor yang sangat dibutuhkan untuk diperhatikan oleh BCA KCU Bogor, karena kemampuan karyawan dengan kondisi dan perubahan saat ini yang membutuhkan agility yang tinggi dimana semua serba digital membutuhkan peningkatan kemampuan setiap karyawan. Selain itu juga ditambahkan bahwa perubahan tersebut membuka peluang baru bagi BCA untuk pemenuhan kebutuhan konsumennya. Hal ini mengindikasikan bahwa dibutuhkan perhatian khusus terhadap pelatihan karyawan di BCA KCU Bogor untuk di teliti.

Kepentingan pelatihan dalam perusahaan sudah menjadi diskusi secara global mengenai pengaruh langsung atau tidak langsung kepada kinerja karyawan. Hasilnya adalah banyak bukti yang menegaskan dan mendukung bahwa pelatihan dapat membawa pengaruh langsung dan pengaruh besar pada kinerja karyawan, ini karena keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan untuk mencapai suatu target

sangatlah bergantung kepada ketenaga kerjaan (Motlokoa et al, 2018). Pendapat tersebut didukung dengan beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Hasibuan dan Munasib (2020) bahwa aktivitas pelatihan atau training pengembangan kinerja memberikan banyak *outcomes* atau hasil yang positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Munasib (2020) juga membuktikan bahwa pelatihan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan karena membantu karyawan untuk memperluas atau menambah keterampilan, pengetahuan, dan juga perbaikan sikap karena karyawan yang sudah terlatih akan bekerja secara lebih efisien dibanding karyawan yang tidak. Darmawan et al. (2017) dalam penelitiannya berpendapat bahwa pelatihan mempunyai hubungan langsung terhadap kinerja karyawan. Semakin baik difokuskan tujuan dilakukannya pelatihan tersebut, maka semakin baik juga kinerja yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaannya.

Salah satu perusahaan yang rutin mengadakan pelatihan bagi semua karyawan disetiap level perusahaan adalah PT Bank Central Asia Tbk KCU Bogor. Perusahaan ini sudah tersebar diseluruh daerah dan merupakan bank milik swasta terbesar di Indonesia. Selain itu menurut wawancara yang telah dilakukan terhadap Soni Siti Sundari selaku HRD di PT Bank Central Asia Tbk KCU Bogor menjelaskan bahwa BCA merupakan perusahaan yang rutin memberikan pelatihan dan seminar sebanyak 2 kali dalam 1 bulan di berbagai cabang, perusahaan juga tidak segan untuk memberikan fasilitas berupa gedung dengan fasilitas yang baik untuk tempat pelatihan atau seminar bagi karyawan lama maupun karyawan baru yang disebut dengan *BCA Learning Institute* berlokasi di Sentul Bogor. Berdasarkan hasil wawancara setiap materi pelatihan yang diberikan tentunya sudah menyesuaikan dengan perkembangan zaman khususnya dalam mengadopsi teknologi dengan dukungan fasilitas yang memadai. Selain itu juga disediakan sebuah *e-learning* yang dapat diakses dari berbagai tempat dengan instruktur yang sudah profesional sesuai dengan bidangnya. Beserta materi *training* yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan dan regulasi pemerintahan dengan fasilitas tempat yang sangat memadai. Berikut pelatihan yang dilakukan di BCA

KCU Bogor.

Selanjutnya terdapat beberapa *training* yang dilakukan oleh BCA selama tahun 2021 ditunjukkan oleh tabel berikut ini:

Tabel 1.4 Training Karyawan PT. BCA KCU Bogor Tbk 2021

No.	Nama Program	Eselon
1	<i>Anti Fraud Awareness (Mobile)</i>	Wajib
2	<i>Application Programming Interface (API)</i>	Wajib
3	APU-PPT	Wajib
4	<i>Basic Priority</i>	Wajib
5	<i>Becoming Digital Native</i>	Wajib
6	<i>Business Continuity Plan B</i>	Wajib
7	<i>Business Continuity Plan C</i>	Wajib
8	<i>Cyber Security</i>	Wajib
9	<i>Digital Factory</i>	Wajib
10	<i>Digital Transformation Era</i>	Wajib
11	<i>Digital Xperience</i>	Wajib
12	<i>Financial Protection GAP</i>	Wajib sesuai dengan kriteria
13	GCG	Wajib
14	Keuangan Berkelanjutan	Wajib
15	Klik BCA Bisnis	Wajib
16	<i>Mobile Security</i>	Wajib
17	<i>Peer to peer landing</i>	Wajib
18	Pembekalan SMR Level 1	Wajib sesuai dengan kriteria
19	Pengaduan Nasabah <i>Mobile</i>	Wajib
20	Pengenalan Kompetisi Perilaku di BCA	Wajib sesuai dengan kriteria
21	<i>Refreshment</i> APU PPT	Wajib sesuai dengan kriteria
22	Siap Menghadapi Perubahan	Wajib
23	<i>Social Engineering Awareness</i>	Wajib
24	Solusi Individu BCA	Wajib
25	Sukses di Usia Emas	Wajib
26	<i>Content Branch</i>	Wajib
27	TTT <i>Content Facilitator</i> QM	Wajib sesuai dengan kriteria
28	What is WrongWith Data	Wajib

Sumber: Data diolah (2021)

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik adalah pengelolaan pelatihan pada karyawan (Hasibuan, 2019). Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh pelatihan kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan BCA KCU Bogor dengan judul penelitian “PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BCA INDONESIA (Studi pada karyawan BCA KCU Bogor)”.

1.3 Perumusan Masalah

BCA KCU Bogor merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis produk dan jasa keuangan. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis khususnya bidang penyedia produk dan jasa keuangan, setiap perusahaan perlu mempersiapkan sumber daya manusia sebagai aset perusahaan yang mampu bersaing dan kuat menghadapi saingannya dengan perusahaan-perusahaan dalam bidangnya. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan harus memiliki suatu sumber daya manusia yang berkualitas dan menjaga sumber daya manusia yang berkualitas tersebut, dengan begitu pula kualitas sumber daya manusia pun menjadi bagian penting untuk prospek individu lebih baik dan juga perusahaan.

Penerapan tersebut akan dilihat dari salah satu indikator produktivitas kinerja karyawan menggunakan teori pelatihan yang dimana teori tersebut akan menjelaskan sedemikian rupa tentang kebutuhan pelatihan seperti instruktur, peserta pelatihan, metode, materi dan tujuan dilakukannya pelatihan, hal tersebut akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan dan perusahaan lebih baik. Tanpa adanya sebuah pelatihan dan materi yang diberikan perusahaan terhadap karyawan terkait dengan kualitas produktivitas kerjanya, hal ini dapat mengakibatkan karyawan melakukan perbuatan kerja yang dapat menurunkan kualitas perusahaan dalam aspek sumber daya manusia.

Berdasarkan data yang diatas terdapat kendala yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi perusahaan, seperti rekrutmen, seleksi, dan pelatihan yang dapat menghabiskan waktu begitu banyak. Untuk mempertahankan karyawan agar tetap produktif dalam bekerja, salah satunya dengan cara melihat penerapan pelatihan.

Dengan begitu, perusahaan dapat melihat pengaruh-pengaruh pelatihan

terhadap kinerja karyawan pada BCA KCU Bogor. Karena pada saat ini, BCA KCU Bogor karyawannya belum memenuhi target kinerja karyawannya yaitu 30% untuk mendapatkan nilai A.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sehingga pada penelitian ini terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang mendasari, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelatihan pada BCA KCU Bogor?
2. Bagaimana Kinerja karyawan pada BCA KCU Bogor?
3. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja karyawan pada BCA KCU Bogor?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelatihan pada BCA KCU Bogor
2. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja karyawan pada BCA KCU Bogor
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja karyawan pada BCA KCU Bogor

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi atas dua bagian sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan terhadap pembaca dan perusahaan BCA KCU Bogor mengenai Pelatihan dan Kinerja Karyawan di BCA KCU Bogor.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat digunakan menjadi suatu wadah menerapkan teori yang terjadi dilapangan dan menjadi pertimbangan untuk para peneliti-peneliti selanjutnya. Menjadi sumber informasi dan pengetahuan terhadap pembaca mengenai Pelatihan dan Kinerja Karyawan di BCA KCU Bogor.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dimulai pada Bulan September 2021 hingga selesai, dengan objek penelitian adalah seluruh karyawan di BCA KCU Bogor yang berjumlah 85 orang. Penelitian ini berfokus kepada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

1.8 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab kedua mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat, tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variable penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis terhadap objek beserta pembahasan yang terdiri dari analisis responden terhadap variable, analisis statistik, dan analisis pengaruh variable.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian juga berisi saran yang diberikan penulis yang diharapkan akan bermanfaat baik bagi objek penelitian dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.