

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Menurut Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menjelaskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (dalam Sudjana, 2010, hlm. 2). Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa pendidikan merupakan suatu cara atau upaya dalam mewujudkan suatu kondisi belajar yang memungkinkan peserta didik untuk belajar, agar peserta didik secara aktif mengembangkan salah satunya yaitu keterampilan yang diperlukan dirinya.

Keterampilan yang dibutuhkan setiap orang berbeda-beda sesuai kebutuhan dan *skill* yang ingin dimilikinya maka dari itu hadirilah pelatihan. Goldstein dan Gressner (1988) (dalam Kamil, 2010, hlm. 6) memaparkan pelatihan berdasarkan lokus atau tempat pelatihannya. Keduanya mendefinisikan pelatihan sebagai suatu usaha dalam menguasai keterampilan, keahlian, dan cara berperilaku yang dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas kerja dalam suatu institusi lembaga atau perusahaan.

Menurut Nadler (dalam Hardjana, A. M., 2012, hlm. 11) menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan-kegiatan belajar yang diadakan dalam jangka waktu tertentu guna memperbesar kemungkinan dalam meningkatkan kinerja. Pernyataan Nadler tersebut dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja diperlukan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan dengan kegiatan-kegiatan belajar dalam kurun waktu tertentu. Sejalan dengan hal tersebut Hardjana (2012, hlm. 11) mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia mempunyai tiga kegiatan belajar yaitu :

Kegiatan belajar untuk meningkatkan kinerja pekerja dalam pekerjaan yang disebut dengan pelatihan atau *training*, kegiatan belajar untuk pengembangan diri pekerja secara umum dan menyeluruh, tanpa dikatkan dengan tugas khusus yang

mereka lakukan hal tersebut disebut dengan pengembangan atau *development*, kegiatan belajar untuk menyiapkan pekerja untuk melakukan tugas baru dalam waktu dekat hal tersebut dinamakan *education*.

Sejalan dengan pernyataan diatas maka usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja adalah dengan melakukan atau melaksanakan program pelatihan atau yang biasa disebut *training*. “Pelatihan atau *training* dilakukan dalam jangka waktu pendek dari dua sampai tiga hari hingga dua sampai tiga bulan” (Hardjana, A. M., 2012, hlm. 12).

Peningkatan kerja merupakan hal terpenting yang harus dilakukan oleh *staff* atau karyawan suatu perusahaan. karyawan merupakan sumber daya manusia (SDM) terpenting dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Kapasitas dan kualitas karyawan memberikan pengaruh yang besar dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan yang perlu untuk dikembangkan sehingga dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi roda penggerak keberhasilan, dengan berbagai tantangan dan kompleksitas kebutuhan, maka perusahaan membutuhkan pribadi yang luar biasa, kompeten, dan memiliki karakter yang unggul. Pembangunan karakter perusahaan tentunya tidak terlepas dari nilai-nilai perusahaan yang melekat dan mengakar serta menjadi pedoman perilaku bagi setiap SDM perusahaan.

Berdasarkan kebutuhan tersebut dikembangkan sebuah program Manajemen Qolbu Etos Kerja yang diharapkan dapat memfasilitasi dan mendorong individu agar lebih memahami, peduli, dan bertindak berdasarkan nilai-nilai perusahaan (*corporate values*) sehingga mampu menampilkan diri dan mewujudkan dalam perilaku yang positif, adaptif, dan memberikan dampak yang baik bagi diri dan lingkungan sekitar. Menampilkan pribadi yang penuh dengan kebaikan, sosok yang tangguh dan profesional, serta mampu menjadi agen perubahan bagi perusahaan dan lingkungan sekitar.

Bank BJB merupakan salah satu bank umum milik pemerintah di daerah Jawa Barat dan Banten yang memiliki nasabah dari berbagai lapisan berupa perorangan, pekerja, koperasi, badan usaha milik pemerintah maupun badan usaha swasta lainnya. Bank BJB memiliki 62 Kantor Cabang, 304 Kantor Cabang

Pembantu, 140 Kantor Kas, 987 ATM BJB, 103 Payment Point, 4 Kantor Wilayah, dan 473 Waroeng BJB (*sumber: id.wikipedia.org/wiki/Bank\_BJB*).

Sesuai dengan visi misinya adalah ingin menjadi salah satu dari 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. PT. Bank bjb Tbk Bandung merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) pertama yang menjalankan dual banking sistem, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah. PT. Bank bjb juga merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) pertama yang mencatatkan saham perdananya (IPO) di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 8 juli 2010 (*sumber: www.bankbjb.co.id*).

Pelatihan Etos Kerja ini ditujukan bagi individu yang memiliki keinginan kuat untuk menjadi karyawan yang mampu menjadi penggerak keberhasilan yang mengacu pada nilai-nilai perusahaan dan menjunjung tinggi profesionalisme yang berbasis kompetensi dasar perusahaan. Tujuan dari program pelatihan ini diantaranya adalah peserta mampu memahami pentingnya qolbu atau hati sebagai pusat seluruh kekuatan tubuh, memahami pentingnya mengembangkan karakter baik dan kuat dalam diri, keluarga, dan perusahaan, memahami pentingnya nilai-nilai perilaku utama dalam perusahaan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Materi dan aktivitas *outbond* nya mencakup *service excellent*, *character building* karakter baik dan kuat, *outbond team building*, membangun sinergi dengan 3s, etos kerja dengan 5s, *personal excellence*. Program pelatihan ini dirancang menggunakan metode belajar melalui sebuah pengalaman (*experiential learning*) yang disajikan dalam bentuk permainan. Pelatihan ini telah selesai dilaksanakan pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu pada tanggal 29-31 Januari 2016 tempat pelatihan di Jl. Gegerkalong Girang No.38 Bandung dengan jumlah peserta sebanyak 60 orang.

Permasalahan yang biasa muncul pada kebiasaan karyawan atau pegawai adalah, pegawai yang malas, pegawai yang tidak loyal, kehadiran yang masih kurang, dan keterlambatan dalam bekerja. seperti data temuan hasil penelitian Fitriani (2014) dengan judul studi tentang disiplin kerja pegawai dikantor Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor penghambat disiplin kerja pegawai salah satu faktornya

adalah rendahnya disiplin jam masuk kantor, dan masih ada sebagian pegawai yang terlambat karena terlalu santai dalam mengerjakan tugas.

Hal tersebut merupakan salah-satu indikator penghambat tercapainya tujuan suatu organisasi. Hal tersebut bisa terjadi karena banyak faktor salah satunya adalah penurunan kinerja, indikator tujuan perusahaan yang belum tercapai, dan budaya kerja yang beragam.

Berdasarkan penelitian terdahulu [Ismawarni, D. \(2016\)](#) terhadap 20 orang karyawan Bank BJB Cabang Subang mengenai budaya kerja didapat bahwa pernyataan mengenai karyawan biasa melakukan morning briefing setiap pagi termasuk pada kriteria kurang baik, semua peraturan dilaksanakan dengan baik oleh karyawan termasuk pada kriteria baik, dan setiap karyawan melaksanakan tata tertib dengan baik sesuai kesadaran termasuk pada kriteria kurang baik. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat faktor penghambat budaya kerja di dalam perusahaan.

Berdasarkan dari olah data kepegawaian rekapitulasi data keterlambatan karyawan PT. Bank bjb cabang Subang Tahun 2015 dimana jumlah karyawan yang terlambat pada bulan September sebanyak 26 orang orang dengan persentase 22,22%, bulan Oktober sebanyak 37 orang dengan persentase 31,62%, dan bulan November sebanyak 15 orang dengan persentase 12,82%. (*Sumber : Ismawarni, D. 2016*).

Dari data kepegawaian di atas terlihat bahwa keterlambatan mengalami sejumlah kenaikan dan penurunan. Permasalahan-permasalahan tersebut bisa ditekan dengan meningkatkan kinerja SDM nya. Peningkatan kinerja merupakan hal terpenting yang harus di lakukan oleh karyawan perusahaan.

Secara umum perusahaan melihat bahwa pelatihan berguna sebagai sesuatu yang dapat memberikan pengaruh dan memberikan jawaban atas tantangan zaman dan perkembangan teknologi dalam dunia usaha dimana persaingan yang semakin ketat perusahaan perlu mengelola pelatihannya agar terus berkembang, dan

pelatihan yang baik akan menghasilkan karyawan yang berfikir kedepan dengan hidup lebih tertata dan produktif.

Berdasarkan beberapa penelitian yang relevan, penelitian yang dilakukan oleh Nizar menyatakan bahwa dari hasil regresi menunjukkan masing-masing variabel (metode pelatihan, materi pelatihan dan kemampuan kerja) memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan hasil yang positif, artinya secara bersama-sama faktor kepemimpinan, motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan pelatihan kerja dan kemampuan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan (Nizar, MI., 2015, hlm. 1-9). Thang dan Buyens (2008), temuan penelitiannya menunjukkan bahwa adanya interaksi positif antara pelatihan, strategi organisasi, dan kinerja perusahaan. Setyowati (2009), dalam penelitiannya yang membahas mengenai peran kompetensi (pendidikan dan pelatihan) menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan akan mengarahkan pada perilaku, dan perilaku menghasilkan kinerja. James dan Daniel (2014), dalam penelitiannya yang berjudul *“effects of training on employee performance: a survey of health workers in Siaya County, kenya”* menemukan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara pelatihan karyawan dan kinerja, kepuasan kerja dan motivasi yang rendah dapat mengurangi kinerja praktisi kesehatan oleh karena itu perlu peningkatan SDM-nya yaitu dengan diadakannya pelatihan.

Dari Penjelasan di atas peneliti akan membahas mengenai kontribusi hasil pelatihan Manajemen Qolbu Etos Kerja Karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB.

## **B. Rumusan masalah**

Perumusan masalah perlu dilakukan agar masalah dalam penelitian ini lebih jelas dan terarah. Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan adalah “Bagaimana pengaruh hasil pelatihan Manajemen Qolbu Etos kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BJB” selanjutnya perumusan masalah tersebut dijadikan judul skripsi yaitu sebagai berikut: “Kontribusi Hasil Pelatihan Manajemen Qolbu Etos Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Bank BJB” lebih khusus masalah penelitian ini dibatasi dalam menjawab pertanyaan berikut:

1. Seberapa besar kontribusi domain kognitif Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB?
2. Seberapa besar kontribusi domain afektif Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB ?
3. Seberapa besar kontribusi domain psikomotor Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB?
4. Seberapa besar kontribusi secara simultan dari domain kognitif, domain afektif, dan domain psikomor Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB?

### **C. Tujuan penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi hasil pelatihan manajemen qolbu etos kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Memperoleh gambaran hasil pelatihan dalam domain kognitif Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB.
2. Memperoleh gambaran hasil pelatihan dalam domain afektif Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB.
3. Memperoleh gambaran hasil pelatihan dalam domain psikomotor Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB.
4. Memperoleh gambaran tentang kontribusi hasil pelatihan secara simultan dari domain kognitif, domain afektif, dan domain psikomor Manajemen Qolbu Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Bank BJB.

### **D. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat mengetahui seberapa besar kontribusi hasil pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan.
2. Bagi lembaga pelatihan, untuk memberikan gambaran dan sebagai pengalaman dalam meningkatkan kinerja pelatihan.
3. Bagi masyarakat, dapat memperoleh informasi dengan adanya pelatihan tersebut.

### **E. Struktur penulisan**

Struktur organisasi skripsi dalam penelitian ini berpedoman pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2015 yaitu:

- BAB I : Pendahuluan, berisi tentang Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi.
- BAB II : Kajian Pustaka, berisi tentang Konsep-Konsep, Penelitian yang Relevan, dan Posisi Teoritis yang Berkenaan dengan Masalah yang Diteliti.
- BAB III : Metode penelitian, berisi Desain Penelitian, Partisipan, Populasi, Sampel, Instrumen Penelitian, Prosedur Penelitian, dan Analisis Data.
- BAB IV : Temuan dan Pembahasan, berisi tentang Pengolahan atau Analisis Data dan Pembahasan atau Analisis Temuan.
- BAB V : Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi.