

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk mencapai tujuannya dengan berbagai cara. Agar dapat mencapai tujuannya diperlukan pengelolaan faktor-faktor produksi seperti modal material dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah faktor yang paling utama bagi perusahaan dalam usahanya untuk mencapai tujuan perusahaan. Agar dapat memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas maka sumber daya manusia itu harus dikelola dengan baik dan benar. Kerena pengelolaan yang baik dan benar akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sumber daya manusia yang berkualitas akan memiliki prestasi kerja yang baik sehingga dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan bagian dari tugas manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau suatu organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat di tempat yang tepat, dan pada saat yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang akan

menolong perusahaan untuk mencapai sasaran keseluruhan dengan prestasi kerja yang baik.

Prestasi kerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Karena baik perusahaan itu sendiri maupun pegawai memerlukan umpan balik atas upayanya masing-masing, Oleh karena itu, diperlukan adanya penilaian prestasi kerja pegawai. Pengertian penilaian prestasi kerja menurut Panggabean (2004:66) merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses adalah suatu cara yang sistematis atau langkah-langkah yang diikuti dalam menghasilkan sesuatu. Proses penilaian prestasi kerja ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang. Menurut Dessler (2003:327) Proses penilain kinerja terdiri dari tiga tahap yaitu; mendefinisikan pekerjaan, menilai kinerja, dan memberikan umpan balik. Pendefinisian pekerjaan artinya memastikan bahwa anda dan bawahan anda setuju dengan kewajiban dan standar pekerjaannya, Penilaian kerja artinya membandingkan kinerja sesungguhnya dari bawahan anda dengan standar yang telah ditetapkan, dan Penilaian kinerja biasanya membutuhkan sesi umpan balik. Di sini, atasan dan bawahan mendiskusikan kinerja dan kemajuan bawahan, dan membuat rencana untuk pengembangan apa pun yang dibutuhkan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang perbankan. PT. BRI (PERSERO) memiliki Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang bertujuan untuk menilai kinerja karyawan seperti prespektif keuangan,

prespektif pelayanan pelanggan, prespektif bisnis internal, dan prespektif pembelajaran. Pada PT. BRI (PERSERO), prestasi kerja pegawai dikatakan baik apabila seorang karyawan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik sesuai dengan deskripsi pekerjaannya, disiplin, kemampuan untuk terus belajar, bertanggung jawab terhadap pekerjaan, dapat melayani nasabah dengan baik, dan dapat menunjukkan loyalitas kepada perusahaan. Sasaran unjuk kerja BRI yang telah ditetapkan bersama antara pegawai dan manajemen yaitu menjadi bank terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dan mengutamakan kepuasan nasabah. Berdasarkan informasi dari hasil survey peneliti, prestasi pegawai di BRI mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Dikatakan mengalami penurunan kinerja pegawai dikarenakan kurangnya jumlah tenaga kerja sehingga tidak dapat melayani nasabah dengan baik. Misal, terjadinya pemindahan pegawai dari kantor unit ke kantor cabang, hal ini mengakibatkan kekurangan jumlah tenaga kerja dalam melayani nasabah terutama di kantor-kantor unit sehingga para nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikirim oleh Staffmm (2008), mengatakan bahwa nasabah Britama belum puas terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga belum sepenuhnya dapat memuaskan nasabah. (<http://mm.unsoed.net/content.php?cat=tesis&id=423>).

Berdasarkan informasi yang telah diterima, sebenarnya untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia PT. BRI (PERSERO) Tbk selalu berusaha memberikan kesempatan yang dapat menguntungkan bagi para

pegawai. Kesempatan tersebut seperti pemberian program pelatihan dan pengembangan pada setiap karyawan.

Program pelatihan dan pengembangan adalah suatu proses yang didisain untuk mengembangkan kecakapan yang diperlukan bagi aktivitas kerja dimasa datang untuk meningkatkan kinerja pegawai. Pengertian pengembangan pegawai menurut Hasibuan (2000:69) adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan, promosi dan pemindahan pegawai. Dalam tahap pengembangan pegawai ini terdapat dua aspek kegiatan penting yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yakni kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan pegawai itu sendiri yang dimaksudkan agar potensi yang dimiliki pegawai dapat digunakan secara efektif. Tujuan pengembangan pegawai yang efektif, adalah untuk memperoleh tiga hal yaitu: (1) menambah pengetahuan; (2) menambah ketrampilan; (3) merubah sikap. Apabila pegawai dilatih dan selama proses latihan atau pengembangan, pegawai diberitahu atau ditambah pengetahuannya bagaimana cara terbaik dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau kegiatan tertentu. Bila cara terbaik untuk mengerjakan sesuatu itu benar-benar dikuasai oleh pegawai yang bersangkutan, maka dalam melaksanakan pekerjaan itu dia akan lebih efisien mengerjakannya jika dibandingkan dengan cara mengerjakannya sebelum ia mengikuti latihan yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian yang telah penulis jelaskan, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui secara rinci mengenai pengaruh pengembangan terhadap prestasi kerja

pegawai. Oleh karena itu, penulis mengambil judul: **“Pengaruh Pengembangan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT. BRI (PERSERO) Tbk Bandung”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Tenaga kerja yang memenuhi persyaratan yang sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan sangat membantu kearah tercapainya tujuan dari perusahaan yang bersangkutan. Dari proses rekrutmen dan pengembangan yang efektif diharapkan dapat menghasilkan tenaga kerja yang sesuai dengan yang dikehendaki sehingga akan tercipta keefektifan Sumber Daya Manusia. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran pengembangan pegawai pada PT. BRI (Persero) Tbk di Bandung.
2. Bagaimana gambaran prestasi kerja karyawan pada PT. BRI (persero) Tbk di Bandung.
3. Adakah terdapat pengaruh pengembangan terhadap prestasi kerja pegawai pada PT. BRI (persero) Tbk di Bandung.

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengembangan pegawai terhadap prestasi kerja pegawai pada PT. BRI (Persero) Tbk Bandung.

#### **1.4. kegunaan Penelitian**

Manfaat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a. Bagi Perusahaan**

Sebagai sarana informasi dan masukan bagi perusahaan dalam melakukan pengembangan pegawai yang tepat dan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai dan berdampak pada kemajuan perusahaan.

**b. Bagi Peneliti/ Penulis**

Merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wahana berpikir ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

**c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Referensi bagi penulis selanjutnya sehingga dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.