

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang

Memperkuat kapabilitas personal merupakan bagian penting dalam mempersiapkan individu agar mampu menghadapi tugas yang lebih kompleks di dalam struktur organisasi. Biasanya, ini berhubungan dengan meningkatkan kapasitas kognitif untuk melakukan tugas dengan lebih baik. Peluang belajar yang didesain untuk membantu perkembangan karyawan dapat dihasilkan dari proses pengembangan tersebut. Proses belajar dan berlatih yang teratur merupakan cara bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja mereka di tempat kerja saat ini, serta mempersiapkan diri untuk tugas dan amanah yang dipikul nantinya.

Schuler dan Youngblood (1986) menggaris bawahi bahwa integrasi individu sebagai bagian integral organisasi menjadi kunci dalam pengembangan sumber daya manusia sehingga pembelajaran dan pengembangan keterampilan menjadi elemen krusial dalam mencapai pertumbuhan sumber daya manusia dalam suatu entitas. Pengembangan sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan dan pendidikan, dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan (Sari, 2019, hlm 1)

Pelatihan adalah suatu proses individu dapat mengimplementasikan sikap, keterampilan, wawasan, dan kepribadian yang relevan dengan pekerjaan mereka dalam waktu yang relatif singkat. Tujuan utama dari pengembangan karyawan melalui pelatihan adalah meningkatkan kinerja mereka dan mengubah perilaku terkait dengan kemauan dan kemampuan untuk berhasil serta menerapkan apa yang dipelajari dalam pekerjaan mereka. Dalam rangka mencapai tujuan ini, setiap karyawan diharapkan untuk mengikuti program pelatihan, sambil juga mendapatkan dukungan dari atasan mereka.

Pada umumnya, perusahaan meningkatkan kompetensi karyawan melalui pengembangan SDM. Tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja para karyawan. Perubahan yang menguntungkan bagi karyawan menjadi fokus utama dari pengembangan SDM. (Kurniasih, 2021)

Pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, Tanpa pelatihan dan pengembangan dalam mengelola orang maka akan dampak negatif dalam sebuah organisasi. Rowe (1996) telah meneliti dasar-dasar dalam pelatihan dan pengembangan karyawan dan telah merumuskan beberapa proses dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan seperti perencanaan, pelaksanaan, review, dan tujuan program pelatihan dan pengembangan karyawan dalam suatu organisasi. (Muis dkk., 2021, hlm 709)

Fokus pengembangan SDM lebih pada manajemen tingkat atas dan menengah, sementara pelatihan SDM bertujuan untuk meningkatkan

keahlian kerja karyawan tingkat bawah agar mereka dapat mengambil keputusan dan berinteraksi dengan lebih baik. Dengan demikian, karyawan akan memiliki keterampilan yang lebih baik, mampu menyelesaikan tugas dengan baik, dan bertanggung jawab sesuai standar perusahaan.

Aktivitas program pembinaan dan kapabilitas individu ini melibatkan pendidikan karyawan melalui metode terstruktur dan terorganisir, menghasilkan manfaat bagi perusahaan dan nilai tambah bagi karyawan. Program pengembangan SDM yang spesifik ini bertujuan meningkatkan keterampilan, kemampuan, atau keahlian jangka panjang, membantu karyawan memahami pengetahuan dari pelatihan yang berguna dalam rangka memperluas kompetensi, keahlian, dan sikap yang esensial bagi kesuksesan organisasi dalam mencapai sasaran yang diinginkan. (Surveyandini & Zuhaena, 2022, hlm 106)

Program pelatihan dan pengembangan karyawan yang sempurna harus merupakan perpaduan antara pengetahuan, pengembangan karir dan penetapan tujuan. Pendekatan-pendekatan ini akan menguntungkan program menjadi lebih bermanfaat bagi karyawan dan organisasi. (Bashir, 2013, hlm 245)

Berikut total pegawai yang dimiliki PT Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Adapun rincian total pegawai terdapat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar
Cempaka Banjarmasin

| No | Jabatan | Jumlah Karyawan |
|---------------|--|-----------------|
| 1 | Branch Manager | 1 |
| 2 | Branch Operasional Service Manager (BOSM) | 1 |
| 3 | Consumer Banking Relationship Manager (CBRM) | 1 |
| 4 | Operasional Staff | 1 |
| 5 | Customer Service Relationship (CSR) | 1 |
| 6 | Teller | 1 |
| 7 | FTR | 1 |
| 8 | Customer Sales Executive (CSE) | 1 |
| 9 | RSE | 1 |
| 10 | Security | 2 |
| 11 | Driver | 1 |
| 12 | OB | 1 |
| JUMLAH | | 13 |

Sumber: Diperoleh dari Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Dari tabel 1.1 dapat dirinci terkait BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memiliki 13 posisi jabatan dimana seetiap jabatan memiliki fokus tugas dan amanah yang terdiri dari karyawan laki-laki dan perempuan.

Karyawan yang mendapatkan pelatihan pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin adalah semua karyawan dibank tersebut, tetapi pelatihan yang di dapatkan berbeda-beda tergantung jabatan mereka masing-masing.

Salah satu pelatihan yang dilakukan oleh Bank BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin untuk *teller* dan *customer service* yaitu melalui pelatihan praktek dengan teori, para karyawan mendengarkan penjelasan dari pemateri lalu mereka praktekkan menggunakan *role play* saat melakukan pelatihan. dengan adanya pelatihan tersebut akan mempermudah mereka dalam melakukan pekerjaannya.

Pelatihan ini diadakan dengan tujuan meningkatkan kinerja para karyawan agar mereka bisa memperluas kompetensi, keahlian, dan sikap yang esensial bagi kesuksesan organisasi. Peningkatan pada kemampuan yang mereka miliki juga bisa menambah kepercayaan diri dalam bekerja, hal ini kemudian dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja di tempat kerja untuk bekerja secara kreatif dan berdaya guna.

Dalam menghadapi tantangan di masa depan, Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dapat mengatasi masalah dengan meningkatkan kinerja individu karyawan, seperti meningkatkan kegigihan mereka dalam proses meraih sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam setiap proses belajar, penting untuk berupaya memahami hasil yang diperoleh, baik itu positif maupun negatif, bernilai atau tidak bernilai, dan sejenisnya. Keberhasilan program diukur dari capaian hasil yang positif, sedangkan sebaliknya menunjukkan kegagalan program tersebut.

Semua orang harus memiliki pengetahuan dan keterampilan secara ruhaniyah untuk mencapai tujuan dan harapan mereka. Dalam setiap aktivitas, baik dalam skala individual maupun dalam pengelolaan keuangan syariah, harus diterapkan prinsip-prinsip ketauhidan, tanggung jawab, jujur, dan adil untuk mencapai keberhasilan dalam pengembangan dan dalam meneliti dampak pengembangan SDM dalam kinerja pelayanan karyawan di Bank BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin kita akan mengetahui bagaimana pelatihan yang sudah dijalankan berjalan dengan baik secara internal maupun eksternal untuk karyawan di Bank Syariah Indonesia tersebut.

Dari uraian tersebut, jelas bahwa sebuah perusahaan harus melakukan pelatihan karena pelatihan itu sendiri dampaknya akan berpengaruh terhadap performa karyawan. Dengan mempertimbangkan penjelasan tersebut, penulis merasa tertarik untuk menggunakan judul “Dampak Pelatihan Pengembangan SDM terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam riset difokuskan kepada:

1. Bagaimana metode pelatihan pengembangan SDM pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin?
2. Bagaimana dampak metode pelatihan pengembangan SDM terhadap

kinerja pelayanan karyawan pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Terkait pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan yang ingin didapat melalui riset ini yakni :

1. Untuk memahami metode pelatihan pengembangan SDM terhadap kinerja pelayanan karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.
2. Untuk memahami dampak metode dari pelatihan pengembangan SDM terhadap dampak pelayanan karyawan yang dilakukan Bank BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis (keilmuan), ilmu pengetahuan meningkatkan pengetahuan tentang masalah yang diteliti untuk peneliti dan orang lain yang ingin mengetahui lebih jauh tentang masalah tersebut.
2. Dalam konteks penerapannya, menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang tertarik, terutama bagi para peneliti yang tengah melakukan studi mendalam terkait pelatihan pengembangan SDM dalam rangka mengoptimalkan pencapaian hasil kerja kinerja.
3. Agar dapat memperkaya keilmuan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, perlu ditambahkan pengembang yang memiliki pengetahuan yang beragam.

E. Definsi Operasional/Batasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kesalahan saat mengartikan

judul dan pertanyaan yang akan penulis teliti, dan sebagai pedoman untuk lebih memfokuskan pada penelitian selanjutnya, penulis mendefinisikan operasi sebagai berikut :

1. Dampak adalah pengaruh kuat yang dapat mendatangkan akibat, baik akibat positif atau akibat negatif. (Pratiwi dkk., 2017, hlm 91)
2. Pelatihan adalah proses memperluas pengetahuan dan keterampilan karyawan. Untuk membantu karyawan melakukan pekerjaan dengan lebih baik, pelatihan juga dapat mencakup perubahan sikap. Pelatihan dapat dilakukan di semua tingkat perusahaan. Pada tingkat rendah pelatihan berisikan tentang cara melakukan tugas-tugas tertentu seperti mengoperasikan mesin. (Haryati, 2019, hlm 5)
3. Pengembangan adalah proses mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seorang karyawan. Kemampuan yang diperoleh melalui pelatihan serta pengembangan, kepemimpinan manajerial, pembelajaran dalam organisasi, dan pengelolaan pengetahuan bertujuan untuk meningkatkan kinerja. (Sari, 2019, hlm 92)
4. SDM didefinisikan sebagai keterampilan yang dimiliki oleh individu untuk menerapkan dan melaksanakan tugas-tugas organisasi secara efektif dan memberikan manfaat yang signifikan. (Panjaitan, 2017, hlm 8)
5. Kinerja umumnya merujuk pada sebagian atau semua kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam jangka waktu

tertentu. Hal ini meliputi standar seperti biaya historis atau proyeksi, dengan fokus pada efisiensi, tanggung jawab manajemen, akuntabilitas, dan aspek lainnya. (Sari, 2019, hlm 24)

6. Pelayanan melibatkan tindakan membantu dalam mempersiapkan dan mengurus barang atau jasa bagi individu atau entitas dari satu entitas ke entitas lainnya. (Silvia, 2018, hlm 3)

F. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu

Agar tidak terjadi kekeliruan dan untuk memperjelas masalah yang dibahas oleh penulis, diperlukan kajian sebelumnya guna membedakan penelitian ini dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa contoh penelitian sejenis yang telah diinvestigasi :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maolana pada tahun 2020 mengenai “Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai Divisi Antaran Pt Pos Indonesia (persero) Ciputat”. Terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu metode yang efektif adalah memberikan pelatihan kepada mereka, karena adanya korelasi antara kualitas sumber daya manusia yang lebih baik dengan peningkatan hasil kerja yang positif. Faktanya, tantangan utama dalam mencapai kinerja karyawan yang baik terletak pada karakteristik dan kemampuan individu karyawan itu sendiri. Meskipun PT Pos Indonesia Ciputat telah melaksanakan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan, ternyata pelatihan tersebut belum memberikan dampak

yang signifikan atau perubahan yang nyata pada kinerja mereka. Akibatnya, tujuan dari pelatihan tersebut belum sepenuhnya tercapai

2. Dalam tahun 2019, Dian Pita Sari melakukan sebuah penelitian yang berjudul : “Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Pulo Brayan”. Studi ini mengulas mengenai upaya pelatihan bagi karyawan yang sangat penting guna meningkatkan kinerja mereka. Pada intinya, melalui pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada karyawan, dapat mendukung peningkatan prestasi kerja itu sendiri, demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Pulo Brayan, dengan pelatihan yang diharapkan dapat membantu karyawan dalam memperoleh kemampuan dan tanggung jawab yang sesuai dengan tugas yang diberikan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Erlina Sari Harahap pada tahun 2019, tentang “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Medan)”. Dalam penelitian ini, dianalisis bagaimana pengembangan informal dan formal mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan informal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, demikian pula dengan pengembangan formal. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima dan terbukti benar.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dalam pembahasan ini, penelitian ini telah disusun dalam lima bab yang masing-masing mengangkat permasalahan yang berbeda. Meskipun begitu, kelima bab ini memiliki hubungan yang saling terkait, sehingga membuat penulisan ini terstruktur dengan baik. Selanjutnya, penulis akan menjelaskan secara rinci tentang sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I yakni Pendahuluan. Bagian pertama ini merupakan pengantar dari penelitian yang akan dilakukan. Di dalamnya terdapat informasi mengenai konteks penelitian, pertanyaan penelitian yang dirumuskan, tujuan dari penelitian, dampak yang diharapkan dari penelitian ini, pengertian operasional, dan tata cara penulisan.

Bab II yakni landasan teori. Bab ini memuat berbagai informasi mengenai beberapa teori yang terkait dengan penelitian ini, yaitu teori pelatihan, teori pengembangan SDM, teori sumber daya manusia (SDM), teori kinerja karyawan, pengertian karyawan, dan pengertian Bank Syariah.

Bab III yakni metode penelitian. Bab ini mempersembahkan informasi secara rinci mengenai pelaksanaan penelitian dan cara-cara yang digunakan dalam metode penelitian.

Bab IV yakni penyajian data dan analisis. Di bab ini, menampilkan temuan dari penelitian yang telah dijalani.

Bab V merupakan penutup. Pada bagian ini, disampaikan kesimpulan dan rekomendasi atau saran berdasarkan hasil penelitian.