

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah modal utama yang sangat penting dalam suatu organisasi yang bertindak sebagai subjek yang diperhatikan oleh perusahaan dan pemimpinnya. Karena manusia berjiwa kompleks dan sangatlah pelik untuk dipahami karena sangat berbeda dengan mesin yang sangat mudah diperbaiki tetapi masalah yang ada pada para pegawai dan manusia dituntut untuk memperbaikinya dan mengatasinya sendiri. Faktor utama yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan harapan bank tersebut adalah faktor sumber daya manusia. Manusia sebagai unsur penting dalam perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap eksistensi dan kompetensi sebuah organisasi. Artinya, eksistensi dan kompetensi organisasi dapat diwujudkan melalui kegiatan manusia. Oleh karena itu, eksistensi sebuah perusahaan, serta kompetitif tidaknya sebuah perusahaan sangat tergantung dan ditentukan oleh manusia.

Setiap perusahaan menuntut kinerja yang baik terhadap semua pegawai. Untuk mencapai keadaan dan tuntutan maka perusahaan berupaya dengan melakukan berbagai cara untuk memperbaiki kinerja pegawai yang belum optimal supaya mau bekerja lebih giat. Kinerja merupakan hasil karya seseorang yang pada gilirannya menentukan apakah seseorang akan melaksanakan tugasnya atau berprestasi dengan baik. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Telah disadari bahwa mutu pelayanan sangatlah penting untuk mengukur kinerja pegawai.

Adapun kemampuan individual setiap manusia akan menentukan kemungkinan terserap sebagai sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu suatu perusahaan. Sumber daya manusia berkualitas dalam sebuah perusahaan diharapkan mampu mengubah mutu produk pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi perbankan lainnya. Produk yang ditawarkan bank berbeda

antara satu bank dengan bank lainnya. Beberapa bank menawarkan semua produk perbankan, namun sebagian hanya menawarkan produk tertentu. Produk dan jasa bank yang diberikan kepada masyarakat tergantung jenis banknya. Agar pelayanan bank kepada nasabah dapat berjalan sesuai dengan prosedur, maka bank perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia baik yang berkenaan dengan kualitas moral maupun kinerja setiap pegawai.

Upaya pengembangan sumber daya manusia dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan kerja merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang. Pelatihan didesain untuk meningkatkan keterampilan dalam pekerjaan yang sekarang. Pelatihan kerja juga merupakan suatu keharusan dalam suatu organisasi karena semakin terdidik dan terlatihnya seorang pegawai, maka semakin tinggi pula produktivitas kerjanya. Kegiatan pelatihan ini dimaksudkan untuk mengurangi kesenjangan antara sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dengan sumber daya manusia yang diharapkan perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah pendidikan yang diberikan dalam waktu yang relatif singkat dengan mengutamakan metode praktik dibandingkan teori untuk memperoleh dan meningkatkan kinerja diluar pendidikan formal.

Pengembangan adalah upaya untuk memperbaiki kinerja manajerial dengan menanamkan pengetahuan, mengubah sikap, atau meningkatkan keterampilan. Pengembangan adalah proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka. Karena itu, kegiatan pengembangan ditujukan membantu pegawai untuk dapat menangani jawabannya dimasa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Kegiatan pelatihan dan pengembangan memberikan keuntungan kepada pegawai dan perusahaan, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Melalui pelatihan pegawai akan bertambah kemampuannya dan demikian pula bagi perusahaan, yaitu dalam rangka memenuhi tuntutan para manajer dan departemen sumber daya manusia.

Upaya meningkatkan sumber daya manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan. Program tersebut dilaksanakan secara internal dan eksternal. Sebelum mendapatkan pelatihan, pegawai belum memahami sepenuhnya tentang produk dan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat penting dilakukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang profesional dan terlatih di bidangnya, serta meningkatkan pelatihan secara internal dilaksanakan dengan memberikan bimbingan/pengarahan kepada pegawai oleh dewan direksi. Pelatihan secara eksternal dilaksanakan dengan mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan ke luar bank, baik daerah maupun provinsi. Adapun pelatihan yang pernah dilaksanakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman di antaranya adalah seminar dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dalam forum seminar. Berdasarkan urai latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya meningkatkan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman terhadap mutu pelayanan nasabah?
2. Apakah dampak peningkatan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman terhadap mutu pelayanan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman terhadap mutu pelayanan nasabah
2. Untuk mengetahui dampak peningkatan kinerja SDM terhadap mutu pelayanan nasabah

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan pandangan ke depan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam melakukan strategi yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan.

2. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi dan pengembangan teori-teori yang akan dipelajari di perkuliahan dengan permasalahan dalam dunia nyata yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia

3. Bagi Akademik

Membantu Universitas Muhammadiyah Metro dalam membangun relasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman. Membantu Universitas Muhammadiyah Metro dalam melakukan penelitian yang ada kaitannya dengan Upaya Peningkatan kinerja SDM pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini digunakan sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Dalam bab ini menguraikan landasan teori umum dan teori khusus tentang tema Tugas Akhir yang dipilih.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang waktu, lokasi, dan metode pengumpulan data selama proposal dibuat pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang pengolahan data dan pembahasan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi pengelolaan dan pembahasan upaya meningkatkan kinerja sdm PT. Bank Rakyat Indonesia terhadap mutu pelayanan nasabah

Daftar Pustaka

Lampiran