

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu asset terpenting sebuah perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional dan dalam mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia masih menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya dalam menghadapi persaingan bisnis di era globalisasi yang semakin kompetitif dan ketat saat ini. Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki, mengembangkan, serta mempertahankan sumber daya yang berkualitas.

Perusahaan yang dapat meningkatkan kualitas SDMnya diharapkan para karyawannya dapat bekerja secara produktif dan professional sehingga memiliki kinerja yang optimal. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Kemampuan dalam pengetahuan serta keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja yang optimal. Keterampilan sangat tergantung pada kepribadian masing-masing karyawan dan juga pada bagaimana seseorang berpikir dan bekerja. Semakin baik kemampuan yang dimiliki oleh SDM maka akan semakin baik hasil yang

dicapai, dan sebaliknya semakin rendah kualitas SDMnya maka akan semakin rendah juga hasil yang dicapai perusahaan. Peningkatan kemampuan kerja karyawan dapat dilakukan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

Pelatihan bagi karyawan sangat penting untuk dilakukan dalam suatu perusahaan, karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan yang sejenis. Pelatihan karyawan merupakan salah satu faktor yang mendorong tercapainya kompetensi karyawan sehingga dapat memberikan kinerja terbaik pada perusahaan. Dengan diadakannya pelatihan, karyawan mampu meningkatkan pengetahuan serta keterampilannya, sehingga tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya akan semakin besar.

Melalui pelatihan para karyawan akan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien, serta menjadi lebih produktif dalam memenuhi kebutuhan perusahaan di masa kini dan di masa yang akan datang. Karyawan yang baru maupun yang sudah bekerja perlu mengikuti program-program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Menurut Mondy (2008:210) Pelatihan merupakan aktivitas-aktivitas yang dirancang untuk memberi para pembelajar sebuah pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini. Memiliki karyawan yang berpotensi tinggi tidaklah menjamin bahwa mereka akan berhasil tanpa didukung dengan adanya program pelatihan.

PT. Bank Central Asia Tbk. (Bank BCA) berdiri sejak tahun 1957 dan bertumbuh menjadi salah satu bank yang terbesar di Indonesia (sumber: www.bca.co.id). Bank BCA menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan. Beragam produk dan layanan yang berkualitas serta tepat sasaran, solusi finansial Bank BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi para nasabah dan perkembangan nasabah bisnis. Bank BCA dengan komitmennya “Senantiasa di Sisi Anda” berupaya untuk menjaga kepercayaan dan harapan dari nasabah serta para pemangku kepentingan. Kenyamanan, keamanan, dan keandalan menjadi prioritas utama Bank BCA dalam memberikan layanan finansial bagi seluruh nasabah Bank BCA. Sumber daya manusia yang berkualitas dan handal merupakan aspek penting bagi PT. Bank Central Asia Tbk. dalam mempertahankan keunggulan pada persaingan yang semakin ketat dan kompetitif.

Karyawan yang terlatih dan berdedikasi dapat membuat hubungan antara Bank BCA dengan nasabah melalui kemampuan untuk menawarkan berbagai solusi perbankan yang efektif dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan finansial para nasabahnya. PT. Bank Central Asia Tbk. dalam mencapai tujuan perusahaan, selalu meningkatkan kapabilitas serta kemampuan yang dimiliki oleh semua karyawannya melalui program pelatihan profesional yang berkelanjutan serta program pengembangan karir secara berjenjang. Bank BCA dalam melaksanakan program pelatihan memiliki tujuan, yaitu membangun dan memfasilitasi budaya belajar di perusahaan untuk dapat

mengembangkan SDM yang handal, dan mengembangkan keterampilan, serta kompetensi karyawan sesuai kebutuhan perusahaan.

PT. Bank Central Asia Tbk. melaksanakan kegiatan program pelatihan dan pengembangan karyawan di *BCA Learning Center*. *BCA Learning Center* mengembangkan dan mengelola berbagai program untuk membekali para karyawan dengan keahlian yang dibutuhkan serta memperkuat karakter dan kompetensi agar para karyawan dapat menghasilkan produktivitas yang optimal. PT. Bank Central Asia Tbk. tidak hanya memberikan program pelatihan keterampilan dan pengembangan kompetensi yang mengacu pada kemampuan teknis perbankan dan manajemen risiko, akan tetapi juga menekankan pada pengembangan kompetensi individu, *team engagement*, *customer engagement*, serta *leadership* melalui budaya *coaching*. Program pelatihan yang diadakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. antara lain program pelatihan *In Class Training* yang memberikan pembekalan keterampilan teknis dan standar layanan yang baik dan program pelatihan *On The Job Training* untuk mengaplikasikan materi yang diperoleh selama *In Class Training* dalam lingkungan kerja sebenarnya (sumber: wawancara dengan BCA).

Program pelatihan *on the job training* yang diadakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. adalah dengan menggunakan teknik Magang Bakti. Program Magang Bakti memberikan kesempatan kepada para lulusan SMA hingga Sarjana untuk mendapatkan pengalaman operasional sebagai *CSO* (*Customer Service Officer*) atau sebagai *Teller*. Program Magang Bakti yang

dilakukan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) merupakan aktivitas dalam rangka tanggung jawab sosial yang difokuskan pada serangkaian program jangka panjang dengan tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia dan kualitas pendidikan yang lebih baik. Dalam program Magang Bakti, proses pelatihan dan permagangan selama satu tahun tanpa ada ikatan dinas (sumber: wawancara dengan BCA). Masa bakti setiap karyawan yang magang yaitu 1 tahun sampai dengan 2 tahun. Program-program pelatihan yang diikuti oleh *frontliner* BCA diharapkan membantu dalam peningkatan kinerja dan peningkatan mutu cabang, karena selama mengikuti program pelatihan telah dibekali dengan materi yang berkaitan dengan keterampilan dan cara memberikan layanan berkualitas serta memberi nilai tambah bagi mutu layanan cabang. Target kerja para *frontliner* ditetapkan dan dinilai setiap tahun sebagai dasar evaluasi keberhasilan karyawan dalam memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang melakukan evaluasi program pelatihan Magang Bakti dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada para peserta pelatihan setelah pelatihan Magang Bakti diadakan. Evaluasi program pelatihan Magang Bakti yang diadakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. KCU setiap bulan setelah program pelatihan selesai.

Penilaian pelatihan berdasarkan pada pendapat KABAG (Kepala Bagian) dan Kepala Layanan terhadap hasil kerja selama satu tahun masa bakti. Program Magang Bakti yang diadakan di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU

Pemuda Semarang diadakan pada bulan Januari dan Februari 2017, dan belum diadakan evaluasi program pelatihan Magang Bakti selama bulan Januari dan Februari secara keseluruhan. Evaluasi program pelatihan ini akan dievaluasi dengan menggunakan metode evaluasi reaksi dari Kirkpatrick.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Program Pelatihan Karyawan Bagian *Frontliner* Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi karyawan bagian *frontliner* mengenai pelaksanaan program pelatihan Magang Bakti pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang dengan menggunakan metode evaluasi reaksi dari Kirkpatrick?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan bagian *frontliner* mengenai pelaksanaan program pelatihan Magang Bakti pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang dengan menggunakan metode evaluasi reaksi dari Kirkpatrick.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen pengelola sumber daya manusia PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk mengetahui dampak dari program pelatihan terhadap efisiensi dan

efektifitas pelaksanaan program pelatihan setelah karyawan mengikuti pelatihan dengan menggunakan informasi sebagai dasar dalam pengambilan sebuah keputusan.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi atau bahan untuk dapat menambah wawasan serta pemikiran bagi pembaca atau peneliti lain dan untuk memberikan penulis informasi mengenai evaluasi pelatihan yang baik dimasa yang akan datang.

