

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri perbankan merupakan salah satu industri yang mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat didukung oleh kompetensi yang dimiliki oleh karyawan. Kompetensi karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang terampil dan cekatan serta kemampuan yang memadai dalam bidang pekerjaannya, agar dapat menjamin kelancaran dari suatu perusahaan. Kompetensi memiliki peran mutlak yang diperlukan oleh setiap karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan mencapai tujuan dari suatu perusahaan secara optimal.<sup>1</sup>

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Ria Febriyanti 2013, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Perkebunan Nusantara X PG. Lestari Nganjuk)*, JAB Vol.1 No.2.

<sup>2</sup>Rivai, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*, Rajawali Pers

Kompetensi juga meliputi pengetahuan dan keterampilan karyawan yang dituntut agar terlatih secara teknis namun juga mampu menganalisis dan memecahkan permasalahan yang terkait dengan pekerjaan.<sup>3</sup>

Permasalahan yang sering terjadi terhadap kompetensi karyawan ialah kurangnya pengetahuan mengenai produk dari perbankan itu sendiri. Hal itu dikarenakan, tidak mudah dalam mencari sumber daya manusia syariah yang professional. Sumber daya manusia yang bekerja pada bank syariah di dominasi oleh karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan non-syariah<sup>4</sup>. Fakta lainnya, mereka yang bekerja di industri keuangan syariah didominasi oleh karyawan yang berlatar belakang konvensional 90%. Dengan dibekali pelatihan singkat mengenai perbankan syariah dan hanya sekitar 10% yang berlatar belakang syariah.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Endang Siti Astuti, 2018, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan*. JAB Vol. 61 No. 3.

<sup>4</sup>Euis Amalia, *Jurnal Ekonomi Islam: Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia*-<http://www.ekonomisyariah.org>

<sup>5</sup>*Ibid*, 12.

Dalam menanggapi permasalahan tersebut, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi karyawannya dengan cara memberikan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan serta keterampilan karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi agar dapat memahami berbagai macam produk dan jasa perbankan syariah serta dapat lebih kompeten dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pelatihan ialah suatu usaha yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat lebih efektif dan efisien.<sup>6</sup>

Pelatihan merupakan suatu program yang sangat penting bagi seluruh karyawan dalam suatu organisasi agar dapat menyelesaikan tugas dengan efektif.<sup>7</sup>

Program pelatihan yang diadakan dalam suatu organisasi diharapkan dapat mengubah cara kerja karyawan dan dapat meningkatkan potensi karyawan yang berkualitas, serta memberi nilai tambah bagi keterampilan karyawan menuju keselarasan dalam mencapai sebuah tujuan dan target yang telah direncanakan oleh perusahaan. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu karyawan untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kompetensi ialah pengembangan karir. Pengembangan karir ialah suatu proses bagaimana karyawan mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk meraih kesuksesannya. Oleh karena itu, kegiatan pengembangan karir ditujukan untuk membantu karyawan untuk menangani jawabannya di masa

---

<sup>6</sup>Sofyandi, 2005 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

<sup>7</sup>Devi & Shaik, 2012, *Pentingnya Program Pelatihan dan Pengembangan Karir Karyawan Terhadap Organisasi*.

mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.<sup>8</sup> Apabila potensi dari karyawan tersebut telah meningkat, maka karyawan tersebut dapat mengembangkan karirnya, karena salah satu upaya dapat mengembangkan karir ialah dengan melihat latarbelakang pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja yang telah dimiliki oleh karyawan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwasannya potensi dari karyawan di bank tersebut belum maksimal. Dalam meningkatkan potensi karyawan dibutuhkan pelatihan dan pengembangan karir yang dilakukan terhadap karyawan agar dapat meningkatkan potensi kerja yang lebih efektif dalam melaksanakan pekerjaannya. Semakin seringnya karyawan mengikuti pelatihan yang disediakan oleh perusahaan, maka potensi yang dihasilkan juga semakin maksimal. Tidak hanya itu, karyawan yang telah mengikuti pelatihan juga bisa mengembangkan karirnya.

**Tabel 1.1**  
**Fenomena**

<b>NO</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Sumber</b>
<b>1.</b>	Menurut Valen, selaku karyawan Bank Sumsel Babel Syariah, mengatakan bahwasannya potensi karyawan belum maksimal, hal itu disebabkan oleh penginputan data yang lambat dengan jumlah nasabah yang banyak, sehingga nasabah menjadi lama menunggu.	Wawancara langsung terhadap karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang

---

<sup>8</sup>Rivai, Veithzal. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

		Palembang.
2.	Menurut Habib Ahmed dikutip dari kompas.com, bahwasannya <i>mindset</i> karyawan bank yang rata-rata masih konvensional, sehingga kurang menyadari perkembangan perbankan syariah kini yang semakin pesat, mengakibatkan kurangnya potensi karyawan terhadap pengetahuan produk perbankan syariah.	Kompas.com (Diakses Pada 14 Januari 2020)
3.	Muhammad Adil mengatakan, BSB bisa tetap eksis di era perbankan digital dan mampu bertahan adalah karena didukung oleh yang mumpuni. Oleh sebab itu kami terus berupaya agar dapat meningkatkan kompetensi pegawai.	Sripoku.com Palembang (Diakses Pada 26 Januari 2020)
4.	Menurut Dhoni, selaku karyawan kontrak di Bank Sumel Babel Syariah Capem UIN mengatakan bahwasannya belum tersedia kesempatan untuk mengembangkan karir sebagai karyawan tetap.	Wawancara langsung terhadap karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan fenomena diatas, diketahui bahwasannya permasalahan karyawan tidak terlepas dari kompetensinya. Maka dari itu, karyawan harus memiliki potensi terhadap suatu bidang agar dapat memenuhi kebutuhan perusahaan secara maksimal. Dalam hal ini pelatihan dan pengembangan karir karyawan diharapkan dapat meningkatkan kompetensinya agar mencapai tujuan dari perusahaan secara optimal, maka diperlukan kebijakan manajemen dalam pelatihan dan

pengembangan karir agar mampu meningkatkan potensi karyawan terhadap pelayanan, produk dan akad dalam bank syariah serta rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
***Research gap***  
**Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan**

	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan	Terdapat pengaruh positif antara pelatihan terhadap kompetensi karyawan	1. Aprinawati (2018) 2. Ria Febriyanti (2013)
	Tidak terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kompetensi karyawan	1. Rifdan (2016)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh pelatihan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Aprinawati (2018) dan Ria Febriyanti (2013) menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh positif terhadap kompetensi karyawan, artinya pelatihan yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap kompetensi karyawan sehingga dapat membantu karyawan meningkatkan kemampuannya agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Ria Febriyanti, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan* (Jurnal Diterbitkan Hal:166)

Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Rifdan (2016) menjelaskan bahwasannya pelatihan tidak memiliki pengaruh terhadap kompetensi karyawan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kompetensi karyawan ialah pengembangan karir, yang dapat dilakukan apabila karyawan telah mengikuti pelatihan dan memiliki banyak pengalaman kerja.

**Tabel 1.3**  
***Research gap***  
**Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Karyawan**

	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Karyawan	Terdapat pengaruh yang positif antara pengembangan karir terhadap kompetensi karyawan	1. Edy Sutrisno (2018) 2. Abdurrahim (2018)
	Tidak terdapat pengaruh antara pengembangan karir terhadap kompetensi karyawan	1. Bernhard Tewel (2015) 2. Renaldy (2015)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

Faktor pengembangan karir menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Edy Sutrisno (2018) dan Abdurrahim (2018) menyatakan bahwasannya terdapat pengaruh positif terhadap kompetensi karyawan.<sup>10</sup>

Hal ini berarti semakin seringnya karyawan mengikuti pelatihan maka

---

<sup>10</sup>Abdurrahim, *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Prov.Sumatera Utar.*(Jurnal Diterbitkan Hal:25)



dapat membantu karyawan tersebut dalam meningkatkan kompetensinya sehingga dapat mengembangkan karirnya. Namun dalam penelitian Bernhard Tewal (2015) dan Renaldy (2015) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh pengembangan karir terhadap kompetensi karyawan.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan membahas dan mengkaji tentang bagaimana pengaruh pelatihan dan pengembangan karir dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Karyawan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kompetensi karyawan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kompetensi karyawan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

---

<sup>11</sup>Renaldy, *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Pegawai Museum Prov.Sulawesi Utara*(Skripsi Diterbitkan Hal:644)

1. Untuk mengetahui apakah pelatihan berpengaruh terhadap kompetensi karyawan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kompetensi karyawan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dibidang karya ilmiah terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan karir serta kompetensi karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pihak Bank Sumsel Babel Syariah mengenai pelatihan dan pengembangan karir yang telah dilakukan selama ini terhadap kompetensi karyawan sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai dasar kebijakan manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Akademik

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan sdm mengenai pelatihan, pengembangan karir serta kompetensi karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan karya ilmiah agar dapat mengkaji secara luas mengenai pelatihan dan pengembangan karir.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dapat dikerangkakan sebagai berikut:

Bab I, sebuah pendahuluan untuk mengantarkan Proposal Tugas Akhir secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari sub bab, yaitu Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

Bab II, membahas tentang teori dari pelatihan, pengembangan karir dan kompetensi karyawan yang dijadikan sebagai landasan dalam membahas permasalahan penelitian, tinjauan pustaka dan kerangka berpikir teoritik serta hipotesis.

Bab III, menguraikan tentang rancangan penelitian yang meliputi, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan sumber

data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, serta metode pengolahan data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas).

Bab IV, merupakan hasil dan pembahasan temuan penelitian yang diperoleh dari analisis data melalui uji-uji dalam penelitian, yaitu apakah pelatihan dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kompetensi karyawan pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Bab V, ialah bab penutup yang berisi tentang simpulan dan saran. Dalam bab ini nantinya akan disimpulkan hasil dan pembahasannya untuk menjelaskan sekaligus menjawab permasalahan yang telah diuraikan atau menjawab hipotesis.