

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia kerja semakin menuntut adanya pelayanan prima kepada pelanggan dan juga semakin kompetitif dalam pengembangan manajemen organisasi modern dewasa ini. Karakteristik dunia kerja modern adalah memperlihatkan kinerja yang sesuai dengan dinamika kerja yang terus mengalami perubahan dalam mencapai tujuan organisasi. Kebutuhan sumber daya manusia yang semakin potensial dalam dunia kerja modern, membutuhkan adanya sumber daya manusia sebagai karyawan yang memiliki kemampuan handal, mandiri dan profesional. Hal tersebut diakibatkan oleh adanya kendala eksternal dan internal pada tugas pokok dan fungsi karyawan yang terjadi dalam melaksanakan berbagai pembenahan dan perbaikan terhadap kualitas sumber daya manusia dari karyawan tersebut, khususnya dalam peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Wibowo (2014:7) Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan startegis perusahaan, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2014:7).

Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkat dalam organisasi. Pada tingkat bawah/rendah pelatihan berisikan pengajaran bagaimana mengerjakan suatu tugas (Kaswan, 2011: 2). Proses pelatihan dikendalikan oleh pemilik keahlian yang diajarkan atau ahli yang membantu mengembangkan keterampilan melalui pengalaman terstruktur (Dale dalam Kaswan, 2011: 3).

Motivasi berasal dari kata latin "*Movere*" yang berarti "dorongan atau daya penggerak" Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut (Hasibuan dalam Sunyoto, 2012: 191). Menurut Hasibuan dalam Sunyoto (2012: 191): Motivasi adalah suatu perangsangan keinginan (*want*) daya penggerak kemauan bekerja seseorang; setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Menurut Cascio dalam Sunyoto (2012: 191), mengemukakan motivasi adalah suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya, misal rasa lapar, haus dan dahaga.

Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang (Scale dalam Sutrisno, 2015: 202). Menurut Spencer dalam Sutrisno (2015: 202), mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

Panin Life adalah perusahaan asuransi jiwa terkemuka yang telah melayani masyarakat Indonesia selama lebih dari 40 tahun. Merupakan bagian dari Panin *Group of Companies* yang bergerak di industri jasa keuangan. Didukung jaringan pelayanan dan pemasaran melalui agen, karyawan, serta berbagai mitra bisnis di berbagai kota besar di Indonesia, Panin Life bertumbuh dengan kepercayaan nasabahnya melalui reputasi pelayanan yang sangat baik, terutama dalam pembayaran klaim yang cepat dan terpercaya.

Dai-ichi Life merupakan perusahaan asuransi jiwa kedua terbesar di Jepang dengan total aset lebih dari USD 300 miliar. Mempunyai pengalaman lebih dari 100 tahun dalam industri asuransi jiwa dengan jaringan bisnis internasional di berbagai negara di dunia. Dai-ichi Life juga terdaftar sebagai perusahaan publik di Jepang dengan peringkat “A+” dari *Fitch* dan peringkat “A” dari *Standard & Poor's* (pemeriksaan dilakukan pada tahun 2013)

Pada tahun 2013, Panin Life dan Dai-ichi Life memasuki suatu era baru untuk membentuk *joint-venture* yang kuat dengan nama Panin Dai-ichi Life. Melalui rangkaian produk yang inovatif dan komprehensif, Panin Dai-ichi Life menyediakan berbagai pilihan program proteksi yang disesuaikan bagi kebutuhan nasabah individu maupun korporat, terutama produk asuransi jiwa, investasi, dan syariah. Panin Dai-ichi Life berkomitmen untuk menjaga pelayanannya pada standar profesionalisme dan integritas yang tinggi.

Panin Dai-ichi Life akan menjadi perusahaan jasa keuangan ritel yang terkemuka di Indonesia, yang mampu memberikan solusi inovatif yang dapat memuaskan kebutuhan nasabah, khususnya di bidang proteksi keuangan. PT

Panin Dai-ichi Life di kota Batam merupakan kantor cabang dari pusat di Jakarta. Seiring makin berkembangnya kawasan Batam, maka juga menarik banyak perusahaan asuransi jiwa lokal maupun asing yang membuka kantor cabang di kota Batam. Oleh karena itu, persaingan asuransi jiwa di kota Batam semakin tinggi.

PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam juga tidak terlepas dari permasalahan pelatihan. Pelatihan yang di terapkan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam selalu berjalan. Tetapi *trainer* atau pembicara yang membawa pelatihan tersebut masih belum memiliki dasar-dasar yang harus dimiliki oleh seorang *trainer* seperti kurang menguasai Bahasa Indonesia, teknik presentasi, interaksi kepada karyawan sehingga tidak semua karyawan menangkap apa yang disampaikan *trainer* tersebut. Pelatihan-pelatihan yang dilakukan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam dalam meningkatkan kinerja karyawannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pelatihan Yang Dilakukan Karyawan PT Panin Dai-ichi Life Di Kota Batam
Dari Tahun 2012 s/d 2015

Tahun	Tanggal	Training	Pembicara	Jumlah peserta
2012	7-9 September	<i>Power start</i> dan <i>power speed</i>	Ronny tanoko dan Rudi	58
2013	13-15 September	<i>Multilinked</i> dan <i>maxilling product</i>	Thomson gozali dan Jonny	71
2014	6-8 September	<i>Medical benefit</i> dan <i>term product</i>	Lukas kusuma dan Hendrianto	69
2015	16-18 September	<i>Underwriting</i> dan <i>claim</i>	Stephanus andrian dan Haris kristanto	88

Sumber: PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam, 2016

Pelatihan yang baik memang penting terhadap kinerja karyawan, tetapi tidak cukup jika tidak disertai motivasi yang tinggi. PT Panin Dai-ichi Life setiap tahun memberikan motivasi kepada karyawan berupa kontes jalan-jalan dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang mencapai target. Tetapi hanya mengandalkan 2 kontes tersebut sepertinya masih kurang mendorong karyawan untuk mencapai targetnya. Karena hanya beberapa karyawan yang mencapai kontes jalan-jalan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan Yang Mencapai Kontes Jalan-jalan Dari Tahun 2012 s/d 2015
PT Panin Dai-ichi Life Di Kota Batam

Tahun	Jumlah karyawan	Tempat tujuan	Jumlah
2012	108	Thailand (Bangkok)	15
2013	103	China (Huang shan)	13
2014	111	Swiss (Jungfrau)	16
2015	116	Korea selatan (Jeju island)	16

Sumber: PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam, 2016

Sama halnya dengan kompetensi karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam yang kurang memenuhi harapan perusahaan seperti kurang mampu dalam mengatasi masalah, kurang berinovasi dalam bekerja karena selalu menunggu perintah atasan, belum memahami standar pekerjaan yang baik dan informasi dari lapangan belum direspon dengan baik oleh para karyawan yang berada di lapangan maupun di kantor.

Setiap perusahaan asuransi jiwa sangat membutuhkan karyawan yang berkualitas tinggi, begitu juga bagi PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam. Kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam boleh dikatakan kurang memuaskan karena dari ratusan karyawan hanya ada beberapa yang mencapai *Club & Award* setiap tahun.

Pencapaian *Club & Award* PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam dikategorikan menjadi *Achiever club* yaitu pencapaian prestasi terendah dengan omset Rp. 250.000.000 dalam setahun. *Star club* yaitu pencapaian prestasi menengah dengan omset Rp. 500.000.000 dalam setahun dan *Super star club* yaitu pencapaian prestasi tertinggi dengan omset Rp. 750.000.000 dalam setahun. Jumlah pencapaian *Club & Award* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3
Jumlah Karyawan Yang Mencapai *Club & Award* Dari Tahun 2012 s/d 2015
PT Panin Dai-ichi Life Di Kota Batam

Tahun	Jumlah Karyawan	<i>Club & Award</i>			Jumlah
		<i>Achiever Club</i>	<i>Star Club</i>	<i>Super Star Club</i>	
2012	108	4	4	5	13
2013	103	3	5	4	12
2014	111	6	6	4	16
2015	116	7	4	4	15

Sumber: PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam, 2016

Dari tabel diatas bisa dikatakan kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam masih jauh dari target yang dipasangkan perusahaan. PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam memasang target setiap tahun 50% dari jumlah karyawan bisa mencapai *Club & Award* dan kontes jalan-jalan, tetapi dari tabel diatas dapat dikatakan masih jauh dari target yang diharapkan perusahaan.

Untuk itu maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian perbandingan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh pelatihan, motivasi dan kompetensi dari pimpinan. Mengangkat topik dengan judul: "PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PANIN DAI-ICHI LIFE DI KOTA BATAM"

1.2 Identifikasi Masalah

- a. Adanya indikasi yang mewujudkan bahwa pelaksanaan pelatihan yang masih minimal yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.
- b. Adanya indikasi pemberian motivasi belum dilakukan secara optimal sehingga mungkin dapat menurunkan kinerja karyawan.
- c. Adanya indikasi bahwa kompetensi di perusahaan masih minimal sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- d. Adanya indikasi bahwa kinerja karyawan masih dibawah standard yang diharapkan perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan yang ada keterbatasan waktu dan ruang kemampuan penelitian dan pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi masalah dan penelitian ini dengan hanya melihat pada permasalahan berikut:

1. Pelatihan pada PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam.
2. Pelaksanaan motivasi kerja pada PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam.
3. Kompetensi pada PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam.
4. Kinerja karyawan pada PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam.

1.4 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa pelatihan, motivasi dan kompetensi merupakan faktor yang penting untuk

meningkatkan kinerja karyawan. Untuk sumber daya manusia yang siap dan mampu untuk maju bersama perusahaan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat ditawar lagi.

Berdasarkan hal tersebut di atas untuk mengetahui lebih lanjut tentang pelatihan, motivasi dan kompetensi akan meningkatkan kinerja karyawan maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam ?
- b. Apakah motivasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam ?
- c. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam ?
- d. Apakah pelatihan, motivasi dan kompetensi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam.
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Panin Dai-ichi Life di kota Batam.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Panin dai-ichi Life di kota Batam.

- d. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Panin dai-ichi Life di kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bidang manajemen sumber daya manusia yang mengenai pelatihan, motivasi, kompetensi serta kinerja karyawan.

1.6.2 Aspek Praktis

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan memberikan wawasan berpikir sehingga dapat mengaplikasikan konsep dan teori yang di dapat ke dalam kehidupan praktis.

- b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pelatihan, motivasi, kompetensi serta kinerja karyawan.

- c. Bagi Karyawan

Memberikan gambaran pengaruh motivasi terhadap peningkatan kinerja karyawan agar mereka dapat terus meningkatkan motivasi agar terciptanya prestasi yang baik dan unggul bagi perusahaan.