**HUBUNGAN KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN DENGAN KINERJA KARYAWAN PT BCA TBK CABANG SCBD JAKARTA**

****

**oleh**

**ENDAH PUSPITA SARI**

**171015200151**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PAMULANG**

**TANGERANG SELATAN**

**2018**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan pemain utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Semakin tinggi kemampuan seorang karyawan, semakin tinggi pula kinerja perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula kinerja perusahaan tersebut. Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berkompeten atau berkemampuan tinggi dan kinerja yang baik untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja perusahaan meningkat.

Manusia berperan aktif dalam setiap aktifitas di dalam perusahaan. Karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meski peralatan yang dimiliki oleh perusahaan termasuk dalam kategori “The Latest Technology”.

Fokus kajian manajemen sumber daya manusia adalah masalah tenaga kerja yang diatur dalam urutan sesuai fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumberdaya yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan dan teknologi yang selalu berubah.

Strategi sumber daya manusia juga menyangkut masalah kompetensi dalam kemampuan teknis, konseptual, dan hubungan manusia. Pengaruh kompetensi pada kinerja dapat dilihat dari tingkat kompetensinya yang mempunyai implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya manusia, hal ini dapat dilihat dari gambaran bahwa kompetensi pengetahuan dan keahlian cenderung lebih nyata dan relative lebih ada dipermukaan salah satu karakteristik yang dimiliki karyawan.

Untuk mencapai target yang ditetapkan, kompetensi yang dimiliki karyawan harus sesuai dengan bidang pekerjaannya akan tetapi setelah dilakukan assesment atau penilaian, masih ada kompetensi karyawan yang belum sesuai dengan bidang pekerjaannya sehingga masih ada karyawan yang menunggu perintah atasannya, kurangnya semangat bekerja, adanya pegawai yang belum bisa menyampaikan gagasan dan ide dari hasil pemikiran mereka, kurangnya percaya diri, kurangnya insiatif, kurang terbuka dalam berbagi pengetahuan atau pemikiran, karyawan yang belum sepenuhnya bisa bertanggung jawab terhadap pekerjaan, karyawan yang belum bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan tempat kerja, hingga karyawan kurang bekerjasama dalam pekerjaan.

Motivasikerja mempunyai peranan yang penting dalam hal penumbuhan gairah, merasa senang dan semangat untuk bekerja secara optimal. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang kuat akan mempunyai banyak energi untuk melakukan kegiatan. Seorang karyawan yang memiliki intelegensia cukup tinggi bisa gagal karena kekurangan motivasi. Hasil kerja menjadi optimal apabila ada motivasi yang tepat.

Rendahnya motivasi kerja pada karyawan merupakan gejala yang kurang menguntungkan karena rendahnya motivasi kerja pada mereka menunjukkan adanya sikap acuh tak acuh terhadap masa depan perusahaannya. Rendahnya motivasi kerja akibat dari kurangnya pemberian motivasi kerja terhadap karyawan seperti penghargaan, tidak merasa nyaman pada posisi jabatan, kurangnya dukungan dari atasan, serta besarnya gaji yang diperoleh belum sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini dapat berdampak pada perkembangan perusahaan.

Keberhasilan perusahaan di masa depan sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya kinerja dan motif berprestasi karyawannya, dengan kata lain perkembangan perusahaan akan sukses apabila kinerja dan pencapaian karyawan tinggi.

Kepuasankerjamerupakan kegembiraan atau pernyataan emosi yang positif dari hasil penilaian salah satu pekerjaan atau pengalaman kerja yang sudah didapatkan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sesuatu yang ada di dalam diri karyawan dan faktor pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan dapat tercipta jika variabel – variabel yang berpengaruh yaitu motivasi kerja dan kompetensi kerja dapat menjadi satu kesatuan pendukung untuk meningkatkan kinerja dan mencapai kesuksesan perusahaan di masa mendatang. Masalah ketidakpuasan kerja dapat tercermin dari banyaknya karyawan baru yang berhenti bekerja secara mendadak, ketidakhadiran karyawan yang tinggi, hingga ekspektasi karyawan baru yang tidak sesuai harapan terhadap pekerjaannya.

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya merupakan suatu kinerja. Kinerja dapat tercapai dengan baik apabila kepuasan, motivasi dan kompetensi menjadi korelasi untuk mencapai tujuan dari berkembangnya suatu perusahaan.

Bank Central Asia adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari dengan nama *Bank Central Asia NV.* Berdiri sejak tahun 1957, BCA adalah Bank swasta terbesar di Indonesia dengan lebih dari 22.000 karyawan yang tersebar pada lebih dari 1.100 cabang BCA diseluruh Indonesia. BCA mempunyai komitmen untuk selalu memahami beragam kebutuhan dan memberikan solusi finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. Berbagai pencapaian dan prestasi telah diraih oleh BCA dari tahun ke tahun, seperti The Best Bank 2015, Best Bank in Euromoney Awards for Excellence 2015, Asia’s Best Companies 2015, dan masih banyak lainnya.

Untuk mewujudkan visinya sebagai bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia, Bank BCA perlu didukung oleh para karyawan yang mempunyai keahlian, kemampuan dan kapasitasnya masing-masing. Dimana dalam hal ini diperlukan adanya kepuasan kerja , motivasi dan kompetensi yang baik sehingga menciptakan kinerja yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan kompetensi, motivasi dan kepuasan terhadap kinerja karyawan PT BCA Tbk di cabang SCBD Jakarta. Alasan penulis tertarik meneliti PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta, dimana kinerja pegawai di ukur dengan terpenuhinya realisasi dan pencapaian target, maka pegawai dituntut untuk dapat memperlihatkan kinerja yang baik, peningkatan kinerja pegawai ini memerlukan beberapa hal seperti motivasi yang tinggi, kompetensi yang memadai, agar pegawai bisa meningkatkan kinerjanya. Dari penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISA HUBUNGAN KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BCA TBK CABANG SCBD JAKARTA”**.

1. Identifikasi Masalah DIBUAT BERDASAR INDIKATOR DR TIAP VARIABEL MIN 8

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Rendahnya motivasi kerja pada umumnya dan khususnya pada karyawan di PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.

2. Adanya hasil kerja karyawan yang belum maksimal di PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.

3. Kurangnya kompetensi karyawan di PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.

4. Rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.

1. Pembatasan Masalah DIBUAT BERDASAR TEORI SIAPA

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Dalam penelitian ini dibatasi pada motivasi kerja, kompetensi dan kepuasan karena faktor-faktor tersebut terkait pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Adapun karyawan dimaksud adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.

1. Perumusan Masalah
2. Apakah terdapat hubungan antara kompetensi karyawan dengan kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta ?
3. Apakah terdapat hubungan antara motivasi kerja karyawan dengan kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta ?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta ?
5. Apakah terdapat hubungan antara kompetensi, motivasi dan kepuasan secara bersama-sama dengan kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta ?
6. Tujuan Penelitian SAMA DENGAN RUMUSAN MASALAH

Untuk mengetahui adanya hubungan hubungan antara kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.

1. Untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.
2. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kompetensi karyawan terhadap motivasi kerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.
4. Untuk mengetahui hubungan antara kompetensi karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.
5. Untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta.
6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi PT BCA Tbk cabang SCBD Jakarta

Sebagai masukan dan saran yang dapat digunakan dalam meningkatan kinerja

\perusahaan. \

1. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam penelitian sehingga dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkulihan pada keadaan yang sebenarnya di lapangan.

1. Bagi Akademisi

Sebagai bahan masukkan untuk penelitian lanjutan tentang masalah sumber daya manusia di masa mendatang.

TEORITIS DAN PRAKTIS DLM 1 PARAGRAF