

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran individu dalam sebuah perusahaan merupakan peran yang amat dominan karena merupakan fungsi fundamental dalam suatu kemajuan perusahaan. Oleh karenanya, manajemen perusahaan perlu menaruh perhatian lebih besar terhadap pengelolaan dan investasi sumber daya manusia guna mencapai seluruh visi dan misi yang telah dicanangkan oleh perusahaan. Hal tersebut disebabkan oleh setiap individu pada dasarnya memiliki karakteristik yang berbeda-beda, baik secara individu maupun antar kelompok dalam sebuah perusahaan sehingga perlu adanya manajemen yang mampu membuat aktivitas terselesaikan secara baik.¹

Dalam industri lembaga keuangan, secara khusus, sebagian besar profit diraih dari nilai keaktifan para marketing dalam memasarkan produk-produk perbankan. Secara psikologis banyak faktor yang dapat mendukung pemenuhan target atau goal yang dicanangkan oleh perusahaan terhadap masing-masing marketing. Visi misi lembaga keuangan pada umumnya adalah mencapai keuntungan sebesar-besarnya serta berupaya agar dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaannya dalam jangka waktu yang panjang. Dalam upayanya mencapai hal tersebut maka secara spesifik perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang kuat, penuh semangat serta motivasi untuk tetap berkarya.² Untuk itu, dalam organisasi apapun sumber daya manusia memang memiliki peran yang sangat dibutuhkan sekali dalam operasionalnya sebab yang menentukan maju mundurnya organisasi tergantung pada sumber daya manusianya, maka perlu adanya semangat dan motivasi pada karyawan untuk selalu berkarya.

¹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Rejawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 2.

²Nunnie Widagdo, *Manajemen Konflik*, Erlangga, Jakarta, 2008, hlm. 158.

Indonesia negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, memang tidak diherankan lagi bahwa pertumbuhan usaha, khususnya lembaga keuangan sangat berkembang pesat. Pertumbuhan ekonomi dan keuangan saat ini mengalami kemajuan setelah adanya pengakuan terhadap keberadaan dunia perbankan di Indonesia. Hal tersebut semakin diperkuat dengan adanya undang-undang lembaga keuangan dengan membedakan lembaga keuangan berdasarkan kegiatan usahanya menjadi dua, yaitu lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha dengan cara konvensional dan lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Umumnya sumber daya manusia yang berkualitas di Indonesia jarang dan masih terbatas termasuk di bidang lembaga keuangan. Ini adalah kebutuhan mendesak di bidang lembaga keuangan. Kualifikasi sumber daya manusia, yaitu setidaknya mereka menguasai prinsip-prinsip dasar lembaga keuangan. Kondisi ini merupakan tantangan dan kebutuhan dalam mengembangkan pendidikan ekonomi khususnya dibidang lembaga keuangan.³

Perkembangan yang begitu cepat dari industri lembaga keuangan saat ini masih membutuhkan sumber daya karyawan yang benar-benar profesional dan berkualitas yang mampu mengetahui tidak hanya pada tataran konseptual tetapi juga pada tataran praktis tentang ekonomi tersebut sehingga memiliki daya tarik konsumen. Perkembangan praktik ekonomi Islam dalam berbagai aspeknya yang begitu pesat membutuhkan *supply* SDM yang unggul dalam menjaga dan meneruskan eksistensi ekonomi Islam di dunia. Dukungan pemerintah yang semakin baik dan akomodatif terhadap perkembangan praktik ekonomi Islam.

Perusahaan yang telah bertumbuh dengan pesat yang tercermin dari perkembangan aset hingga lima kali lipat dari aset tahun sebelumnya tentunya ditunjang juga dengan kinerja para karyawan yang kompeten pada bidangnya. Individu-individu tersebut bergerak sebagai motorik perusahaan demi tercapainya visi dan misi perusahaan. Dan untuk mencapai visi dan misi tersebut tentunya sebuah perusahaan membutuhkan sebuah strategi ketahanan

³*Ibid*, hlm. 160.

dan peningkatan atas tuntutan global yang ada pada dunia perekonomian saat ini terutama bila perusahaan tersebut bergerak dibidang lembaga keuangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Eric Alamzah Limawandoyo dan Augustinus Simanjutak, bahwa hasilnya adalah dalam menjalankan usahanya PT. Aneka Sejahtera Engineering sudah menjalankan fungsi manajemen di setiap fungsi bisnis yang ada di perusahaan. Kemudian dilakukan analisis lingkungan internal dan eksternal sebagai acuan dalam menyusun rencana pengembangan bisnis. Strategi yang direkomendasikan untuk PT. Aneka Sejahtera Engineering adalah menggunakan strategi model rekanan bisnis untuk rencana pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia⁴ seperti yang ada di ACC Finance juga memiliki rekanan bisnis dalam menjalankan roda usahanya, hal ini terlihat dari dalam perjalanan ACC Finance, selain PT. Raharja Sedaya didirikan pula PT-PT lain yang berafiliasi dengan PT. Raharja Sedaya. Seiring dengan perkembangannya, ACC saat ini tidak hanya membiayai produk otomotif keluaran Astra saja karena saat ini hampir semua jenis mobil dapat dibiayai oleh ACC. ACC juga membiayai alat berat yang banyak digunakan untuk kegiatan komersil di perusahaan. Selain itu ACC juga menciptakan berbagai inovasi baru dalam produk dan pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pada tahun 1990, PT. Raharja Sedaya berubah menjadi PT. Astra Sedaya Finance (PT. ASF). Selama perjalanan bisnis PT. ASF, beberapa kali terjadi perubahan dalam struktur kepemilikan saham. Pada tahun 1992, PT. General Electric Services masuk sebagai salah satu pemilik PT. Astra Sedaya Finance selain PT. Astra International, Tbk. Yang berafiliasi dengan PT. Raharja Sedaya digabungkan dalam satu manajemen dibawah brand “ACC yaitu Astra Credit Company” dengan logo Orang Senyum yang sedang mengendarai mobil sambil mengacungkan jempol. Masih dalam periode yang sama, ACC kemudian berubah menjadi Astra Credit Companies (ACC) yang menggambarkan bahwa terdapat beberapa perusahaan dibawah manajemen ACC. Dalam perolehan

⁴Eric Alamzah Limawandoyo dan Augustinus Simanjutak, “Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Aneka Sejahtera Engineering”, *Jurnal Manajemen Bisnis Petra*, Vol. 1, No. 2, 2013, hlm. 1.

Modal pinjamannya, selain dari Astra Group sendiri, “ACC” banyak dibackup pula oleh beberapa perusahaan ternama Indonesia maupun dunia seperti yang dapat dilihat pada kepemilikan saham. Brand “ACC” menaungi 6 PT yaitu PT. Astra Sedaya Finance (ASF), PT. Astra Multi Finance (AMF), PT. Astra Auto Finance (AAF), PT. Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF), PT. Pratama Sedaya Finance (PSF), PT. Staco Estika Sedaya Finance (SESF), melalui aliansi partner strategis yang menciptakan sinergi usaha yang kokoh.⁵

Melihat perjalanan yang ada di ACC Finance, terdapat kelebihan dan kelemahan. Kelebihannya adalah banyaknya perusahaan-perusahaan yang melakukan afiliasi (kerjasama) dalam meningkatkan mutu usaha yang dilakukannya, sementara kelemahannya adalah masih belum familiar di telinga konsumen soal keberadaan ACC Finance sehingga perlu adanya sosialisasi yang lebih mendalam lagi agar dekat dengan konsumen.

Sebagaimana data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan Lucky Setiyani bahwa di ACC Finance Kudus terdapat pekerjaan yang dibebankan karyawan, artinya bahwa karyawan tidak hanya bekerja pada bagiannya saja, akan tetapi karyawan dapat mengerjakan pekerjaan karyawan yang lain karena disana terdapat kerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan dari kantor.⁶ Jumlah karyawan di ACC Finance Kudus sebanyak 68 karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda serta menduduki pos-pos pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya sehingga akan memberikan pengaruh pada produk kredit, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Keadaan SDM ACC Finance Kudus

No	Bagian	Perkembangan (%)		Keterangan
		2014	2015	
1	<i>Customer Service</i>	70%	89%	Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP
2	<i>Teller</i>	89%	95%	Memberikan pelayanan

⁵Profil ACC Finance Kudus, diambil tanggal 24 Desember 2016.

⁶Wawancara dengan Lucky Setiyani selaku Karyawan ACC Finance Kudus tanggal 22 Juli 2016.

				dalam menerima angsuran
3	<i>Marketing</i>	82%	88%	Melakukan pemasaran sesuai dengan SOP
4	<i>Survey</i>	87%	93%	Melaksanakan survey tepat sasaran
5	<i>Collector</i>	65%	75%	Melaksanakan perintah dari atasan dalam hal penagihan konsumen

Sumber: ACC Finance Kudus

Melihat hal tersebut menjadikan karyawan harus memiliki kinerja yang baik dalam bagian kredit. Kinerja merupakan catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Menurut Ratundo dan Sackeet sebagaimana dikutip oleh Khaerul Umam, mendefinisikan kinerja merupakan semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi.⁷ Ada tiga komponen besar dari kinerja, yaitu kinerja tugas merupakan penyelesaian tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan, kinerja keanggotaan menjadikan seseorang terlibat dalam kehidupan organisasi politik dan mempromosikan citra organisasi yang positif dan menyenangkan, kinerja kontra produktif mengacu pada perilaku sukarela yang merugikan kesejahteraan organisasi serta merugikan keanggotaan seseorang dalam organisasi tersebut. Akan tetapi, terdapat *gap research*, di mana ACC Finance Kudus terdapat kinerja karyawan yang kurang semangat dalam bekerja, ini disebabkan oleh pencapaian target yang harus dipenuhi oleh karyawan sehingga menjadikan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan bisa dikatakan kurang maksimal. Maka perlu adanya semangat bekerja dalam sumber daya manusia. Melihat uraian berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka dalam hal ini penulis mengambil judul **“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pada ACC Finance Kudus”**

⁷Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, Pustaka Setia, Bandung, 2012, hlm. 188.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan penelitian. Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang masalah, maka peneliti memberi batasan masalah yang meliputi: faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja, upaya meningkatkan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja.

C. Rumusan Masalah

Melihat fokus penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pada ACC Finance Kudus ?
2. Bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pada ACC Finance Kudus ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pada ACC Finance Kudus
2. Untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pada ACC Finance Kudus

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pada produk kredit.
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai manajemen sumber daya insani, khususnya dalam mengelola sumber daya manusia sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan untuk memanajemen sumber daya manusia dengan baik agar menjadi sumber keunggulan yang berkelanjutan bagi perusahaan
- b. Bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian mengenai khususnya dalam mengelola sumber daya manusia menjadi sumber keunggulan dalam perusahaan.

