

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan di Indonesia mengalami kemajuan di setiap waktu, khususnya kartu kredit Pertama kali kartu kredit yang masuk ke Indonesia terjadi sekitar tahun 1980-an. oleh Bank Duta yang pada saat itu menjalin kerjasama dengan VISA dan Mastercard International. Bank Duta merupakan bank yang pertama kali menerbitkan dan memasarkan kartu kredit di Indonesia.

PT Bank CIMB Niaga,Tbk didirikan pada tanggal 26 September 1955, Bank CIMB Niaga kantor cabang Warung Buncit memiliki 53 *sales* aktif yang memasarkan produk Kartu Kredit di wilayah Jakarta Selatan, di wilayah Jakarta Selatan Mayoritas 70% *sales* dan 30% berasal dari luar Jakarta Selatan, namun kenyataannya dengan banyaknya jumlah *sales* aktif yang berasal dari Jakarta Selatan diharapkan kinerjanya maksimal dalam memasarkan produk kartu kredit dikarenakan lebih mengetahui daerah Jakarta Selatan. Namun kenyataannya 5 bulan terakhir jumlah nasabah baru kartu kredit menurun. Hal ini dilihat dari data tabel 1.1 Menurunnya target penjualan kartu kredit yang tentunya berpengaruh kepada pendapatan perusahaan serta pendapatan dan bonus *sales*. Data pada awal tahun 2022, pencatatan ini di mulai pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2022, spesifik data yang diambil adalah jumlah Nasabah baru pengguna Kartu Kredit. (Hasil wawancara, 2022)

Tabel 1.1 Data Total Nasabah Baru Kartu Kredit

Bulan dan Tahun	Nasabah Kartu Kredit
Januari 2022	159
Februari 2022	166
Maret 2022	148
April 2022	141
Juni 2022	125
Juli 2022	113
Agustus 2022	92

Sumber : PT.BANK CIMB NIAGA Cabang Warung Buncit

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa telah terjadinya penurunan jumlah pengguna kartu kredit baru. Ketidakstabilan pendapatan ini memiliki dampak yang cukup buruk untuk bagi kantor cabang yaitu PT. BANK CIMB NIAGA,Tbk, Cabang Warung Buncit, dianggap menghasilkan pendapatan yang kurang dan buruk dalam mengelola karyawan, hal ini dikarenakan sudah banyak pesaing atau kompetitor kartu kredit yang menawarkan produknya lebih menarik, hal ini tentunya berkaitan dengan kompetensi *sales* yang harus ditingkatkan mulai dari strategi marketing dan cara penawaran kepada calon nasabah baru, maka dari itu berkurangnya minat nasabah baru yang akan memberikan dampak menurunnya pendapatan perusahaan, dan secara langsung menurunkan pendapatan *sales* sehingga kepuasan kerjanya tidak tercapai.

- Berdasarkan observasi dan wawancara penulis dapat memetakan proses alur kerja yang dapat disimpulkan bahwa permasalahan adalah kompetitor memberikan penawaran dan cara menawarkan yang menarik kepada calon nasabah kartu kredit dan juga sedikitnya jumlah nasabah kartu kredit berpengaruh terhadap gaji dan bonus yang diberikan perusahaan kepada *sales* kartu kredit.

Dengan ini dapat disimpulkan perlunya pembaharuan sistem khususnya di bidang kompetensi yaitu pemasaran kartu kredit dengan melakukan analisis kompetitor dan juga cara menawarkan produk kepada calon nasabah pengguna kartu kredit, disiplin kerja, dan mengelola karyawan agar kepuasan kerjanya baik sehingga kinerja *sales* kartu kredit PT. BANK CIMB NIAGA.Tbk. Cabang Warung Buncit dapat berjalan dengan baik.

Pada kesempatan ini peneliti memberikan pertanyaan sebanyak tujuh kriteria penilaian untuk mendapatkan klasifikasi nilai yang menjadi penilaian untuk mengukur kinerja dari karyawan. adapun kriteria penilaian yaitu untuk mendapatkan klasifikasi tentang kompetensi yaitu pengetahuan, keterampilan, motivasi kerja dan klasifikasi penilaian tentang kepuasan kerja yaitu gaji, jenjang karir, kompensasi dan bonus kinerja. untuk mengukur gambaran kinerja karyawan serta meningkatkannya dibawah ini akan

menjelaskan pernyataan dari lima puluh tiga *sales* kartu kredit PT.BANK CIMB NIAGA.Tbk. Cabang Warung Buncit sebagai survei penelitian. menunjukkan bahwa, kinerja *sales* kartu kredit di PT. BANK CIMB NIAGA.Tbk. Cabang Warung Buncit kurang efektif. Hal ini dilihat dari survey diatas bahwa Indikator pengukuran variabel Kompetensi Pengetahuan Ya sebanyak 62 % dan Tidak sebesar 38%, Keterampilan sebanyak ya 70,2 % dan tidak sebesar 27,8%, Motivasi Kerja sebesar Ya sebanyak 30,5% dan tidak 29,5% dan Indikator pengukuran variabel Kepuasan Kerja yaitu Gaji Ya sebanyak 29,8 % dan tidak sebanyak 70,2, Jenjang Karir Ya sebanyak 20% dan tidak 80%, Kompensasi sebanyak Ya 26,9% dan Tidak sebanyak 73,1%, Bonus Kinerja sebanyak Ya 39,8% dan tidak sebanyak 60,2%. survey tersebut maka menunjukkan bahwa kompetensi dan kepuasan kerja pada *sales* kartu kredit di PT.BANK CIMB NIAGA.Tbk, Cabang Warung Buncit kurang efektif.

Menurut Muhammad&Listya (2017) faktor yang membuat minat kartu kredit bank menurut diantaranya, masih ada masyarakat yang belum mengetahui benar fungsi kartu kredit. Masyarakat hanya mengetahui kartu ATM, kartu yang hanya dapat digunakan tarik tunai di *automatic teller machine* (ATM),

Menurut Moetheriono (2017) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif, berkinerja prima atau superior di tempat kerja.

Menurut Zwell sebagaimana ditulis oleh Wibowo (2020) mengungkapkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang, yaitu keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, budaya organisasi.

Menurut Robbins (2017), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini mereka

terima.

Menurut Kreitner dan Kinicki sebagaimana ditulis oleh Wibowo (2020) mengatakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja yaitu *Need Fulfillment*, *Discrepancies* (perbedaan), *Value Attainment* (pencapaian nilai), *Dispositional/genetic components* (komponen genetik).

Menurut Mangkunegara (2017) Tinggi rendahnya Kinerja seseorang dalam bekerja dapat diukur dengan *human performance*, motivasi dan *ability*.

Menurut Sedarmayanti (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja) pendidikan, keterampilan, kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, Kompetensi, sarana dan prasarana

Menurut Sumardi & SURIANTI (2019). Menunjukkan bahwa variabel kompetensi mempunyai hasil positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, variabel kepuasan kerja ada pengaruh signifikan terhadap kinerja. selanjutnya penelitian terdahulu yang diteliti oleh Wijaya et al., (2020). Penelitian ini meneliti tentang tentang pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. Kedaung Medan Industrial. dan hasil dari penelitian ini adalah hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Septiono et al., (2020) kompetensi dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi keberhasilan *sales* dalam mencari pembeli suatu produk. perusahaan harus memperhatikan kompetensi dan kepuasan kerja, agar demi terwujudnya kesuksesan bisnis.

Penelitian yang dilakukan Dewi (2020). Bahwa minat kartu minat kartu kredit ditentukan dari cara *sales* mempromosikan produk kartu kredit, berdasarkan hal tersebut bahwa keberhasilan sales kartu kredit ditentukan juga oleh kompetensi yang dimiliki dari setiap *sales* kartu kredit.

Menurut Wahono (2022). Bahwa kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja *sales* kartu kredit dalam mempromosikan produk kartu kredit.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada *sales* kartu kredit pada Bank CIMB Niaga cabang Warung Buncit peneliti mengambil studi kasus pada persoalan yang ada untuk menghasilkan suatu informasi yang cepat, tepat, dan dapat mengambil keputusan. Sehubungan dengan ini maka peneliti memilih judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA SALES KARTU KREDIT PADA BANK CIMB NIAGA CABANG WARUNG BUNCIT”** Dengan ini diharapkan dapat membuat improvisasi di dalam manajemen *sales* Kartu Kredit di PT. BANK CIMB NIAGA, Tbk, Cabang Warung Buncit menjadi lebih baik.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, peneliti menyimpulkan beberapa permasalahan sebagai:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja *sales* kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Warung Buncit?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *sales* kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Warung Buncit?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kinerja *sales* kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Warung Buncit
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *sales* kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Warung Buncit

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek teoritis dan praktis masing- masing manfaat dapat dilihat sebagai berikut:

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan tambahan referensi kepada rekan-rekan dalam menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih, serta yang ingin mempelajari lebih dalam mengenai pengaruh Kompetensi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Humaniora dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.

1.4.2 Praktis

Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan masukan atau saran bagi jajaran petinggi kinerja *sales* kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang warung buncit, yang bermaksud untuk meningkatkan mempertegas Kompetensi dan Kepuasan Kerja untuk meningkatkan kinerja.

penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang akan diperoleh baik dari peneliti itu sendiri maupun pihak yang diteliti, antara lain:

1. Bagi Penulisan

sebagai tempat untuk mengasah dan memperdalam ilmu pengetahuan yang telah didapat selama melaksanakan perkuliahan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam hal dan bidang yang sama.