

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan bisnis yang sangat pesat seperti saat ini, banyak terdapat perbankan baik konvensional maupun non konvensional membuat persaingan dalam dunia perbankan sangat ketat. Untuk bisa bertahan dan bersaing perbankan harus dapat mengembangkan berbagai sumber daya yang dimiliki, salah satu sumber daya yang harus dikembangkan adalah sumber daya manusia atau karyawan. Pasti setiap perusahaan ingin meningkatkan performanya, peningkatan itu dapat tercapai salah satunya dengan cara apabila kinerja karyawan juga meningkat karena kinerja karyawan sangat berkesinambungan dengan peningkatan performa perusahaan perbankan dan merupakan ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan. Karyawan pastinya dituntut untuk lebih produktif dari sebelumnya, karena tercapainya suatu tujuan atau target dari suatu perusahaan sangat tergantung dari bagaimana produktivitas karyawannya. Kinerja karyawan memiliki peranan penting bagi perusahaan perbankan karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas untuk memenuhi keinginan atau tujuan dari perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu untuk perusahaan dapat mewujudkan tujuannya harus membuat internalnya kuat salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawannya dan ini merupakan tugas yang cukup berat untuk manajer maupun perusahaan itu sendiri.

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya Mangkunegara (2017). Hal serupa juga dikemukakan oleh Rivai & Basri, (Handoyo & Setiawan, 2017) bahwa kinerja sendiri diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan moral dan etika. Payaman Simanjuntak (2005) juga mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan yang memuaskan atau memenuhi target akan menjadi salah satu unsur utama keberhasilan dari perusahaan karena dengan meningkatnya kinerja karyawannya dapat menjadi salah satu faktor untuk mengukur apakah kinerja perusahaan meningkat atau tidak, apalagi dengan adanya karyawan baru yang tidak begitu memahami apa yang akan di kerjakan. Namun peningkatan kinerja karyawan tidak akan datang dengan sendirinya perlu beberapa faktor untuk dapat meningkatkannya, salah satu caranya dengan memberikan pelatihan kepada karyawan yang bersifat ringan, pelatihan ini diperlukan untuk memberikan semangat kerja dan pengalaman lebih kepada karyawan, jika sudah memiliki semangat kembali biasanya karyawan akan lebih produktif dari sebelumnya dan dapat menerapkan beberapa ilmu baru yang di dapatkan dari pelatihan. Salah satu pelatihan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) karena pelayanan dapat menjadi salah satu unsur utama keberhasilan perusahaan untuk memenangkan persaingan dan dapat menjadikan pelanggan lebih loyal, karyawan yang merupakan ujung tombak untuk memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Anonim (Asih, 2016), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (dilakukan oleh seluruh karyawan) dan konsisten dengan mengacu standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pendapat itu juga dikemukakan oleh Barata (2011), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan

mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan selalu royal kepada perusahaan. Sedangkan menurut Rahmayanty (2012) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten serta akurat (handal), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Salah satu upaya perbankan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya memang harus dengan memberikan pelatihan *service excellent*, seperti penelitian yang dilakukan Soeprajitno & Setyawan, (2019) yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan : pelatihan *service excellent* yang diikuti oleh karyawan BPR Kota Kediri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan ini dapat membuat karyawan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan dan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Namun tidak hanya pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, masih terdapat faktor penting lagi yaitu *employee engagement* karena karyawan yang masih tidak merasa nyaman berada di lingkungan pekerjaan, tidak dapat bekerja sama dengan rekan kerja, dan karyawan yang merasa tidak dihargai dengan pekerjaannya akan membuat kinerja dari karyawan tersebut menurun, oleh karena itu perusahaan harus membuat karyawan merasa engaged atau merasa memiliki dan berharga berada di perusahaan hal itu dapat membuat kinerja dari karyawan meningkat.

Employee engagement adalah usaha yang dilakukan perusahaan guna memahami hubungan antar organisasi dengan karyawannya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. *Employee engagement* sendiri dapat dilihat dari dua sudut pandang, pertama dari sudut pandang perusahaan dan yang kedua dari sudut pandang karyawan. Sudut pandang perusahaan, *employee engagement* melihat bagaimana karyawannya dapat loyal dalam pekerjaannya, tidak hanya sekedar menyelesaikan tugas yang diberikan semata namun dengan waktu yang tepat dan kualitas yang baik. Sedangkan dari sudut pandang karyawan, *employee engagement* membuat karyawan menyadari perannya dalam perusahaan sehingga mereka dapat terus bersemangat dalam pekerjaannya dan meningkatkan kinerjanya. Karyawan merasa bahwa mereka berkontribusi terhadap perusahaan.

Menurut Kruse 2012 (Joushan, Aulia , Syamsul, Muhammad , Kartika, 2015), *employee engagement* adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Karyawan tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi bekerja atas nama tujuan organisasi. Karyawan yang *engaged* memiliki keyakinan dan mendukung tujuan organisasi, merasa memiliki, merasa bangga terhadap organisasi dimana dia bekerja sehingga mempunyai keinginan untuk berkembang dan bertahan (Bakker & Leiter, 2010). Menurut Schaufeli dan Bakker (2002), *employee engagement* adalah pemikiran positif, yaitu pemikiran untuk menyelesaikan hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan di karakteristik kan dengan *vigor* (resiliensi energi dan mental ketika bekerja), *dedication* (berpartisipasi dalam pekerjaan mengalami rasa antusiasme dan tantangan), dan *absorption* (konsentrasi dan senang dalam bekerja).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang kebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Setelah sekian lama pemerintah mengeluarkan peraturan mengenai BRI, pemerintah mengeluarkan peraturan lagi No. 21 tahun 1992 dan berdasarkan UU Perbankan No. 7 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas yang kepemilikannya masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003 Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik

dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sampai saat ini, serta memiliki kantor cabang hampir di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu kantor cabang yang ada yaitu BRI Cabang Jember yang dijadikan objek penelitian ini.

Pada umumnya BRI sangat mengedepankan kesejahteraan *customer* nya dikarenakan BRI bergerak di bidang jasa keuangan. Untuk dapat menyejahterakan *customer* karyawan yang memiliki peran sangat krusial, karena karyawan ini langsung berhadapan dengan *customer* yang membawa berbagai keluhan, keinginan, dan kebutuhan. Karyawan harus memberi pelayanan yang dapat dijadikan harapan bagi *customer* nya dengan segala masalah yang dibawanya, agar kinerja karyawan menjadi optimal BRI harus mementingkan beberapa faktor yang dapat berdampak pada kinerja dari karyawan ini, adapun beberapa faktor yang dapat berdampak pada kinerja karyawan yaitu pelatihan *service excellent* dan *employee engagement*, di dalam *employee engagement* terdapat beberapa unsur yang dapat mempengaruhi seperti pelatihan, *reward*, lingkungan kerja dll.

Dengan BRI meningkatkan kinerja karyawan akan menjadi nilai plus bagi BRI itu sendiri, karena dengan kinerja karyawan yang meningkat khususnya pelayanan dari karyawan akan membuat *customer* senang dan tidak akan pindah ke perusahaan yang sejenis dengan BRI, hal itu juga akan memberi nilai plus terdapat persaingan yang dijalani oleh BRI dengan para kompetitornya. Pastinya salah satu perusahaan besar milik pemerintah seperti BRI sudah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawannya, contohnya seperti beberapa faktor di atas. Berikut data yang didapat dari salah satu karyawan yang ada di BRI Jember :

Tabel 1. 1 Pelatihan dan Pendidikan Karyawan BRI Jember

No.	Kelompok	Pelatihan/Pendidikan
	Karyawan Baru	a. Pelatihan atau pendidikan <i>development</i> selama 2 minggu b. Pelatihan atau pendidikan <i>enchasment</i> selama 3 hari
	Karyawan Lama	Pelatihan atau pendidikan di bagi dalam setiap jabatan dan dikumpulkan dalam beberapa angkatan di seluruh Indonesia
	Karyawan CS dan <i>Teller</i>	a. Pelatihan atau pendidikan tentang <i>gromming</i> penampilan b. Pelatihan dan pendidikan tentang <i>standart</i> layanan (cara-cara melayani nasabah dan apa saja yang tidak boleh) c. Pelatihan atau pendidikan mengenai materi-materi pekerjaan seperti pencairan pinjaman, buku rekening dll

Sumber : BRI Jember, 2022

Untuk pelatihan atau pendidikan yang dilaksanakan oleh karyawan BRI yang di laksanakan selama 3 tahun terakhir (2X pertahun) sebelum adanya covid-19, selama adanya covid-19 tetap dilaksanakan namun dengan bantuan aplikasi zoom. Karyawan yang melaksanakan pelatihan dan pendidikan dipilih oleh sendik Surabaya dan bertempat juga di Surabaya (sebelum adanya covid-19).

Tabel 1. 2 Reward Karyawan BRI Jember

No.	Jabatan	Bentuk <i>Reward</i>
1.	Mantri (bagian lapang) dan kepala	a. Mendapatkan <i>reward</i> berupa IJP (bonus tahunan) dari kantor pusat
		b. Mendapatkan <i>reward</i> berupa Bola (bonus laba) dari kantor pusat
		c. Mendapatkan <i>reward</i> berupa Thr (tunjangan hari raya) dari kantor pusat
		d. Mendapatkan <i>reward</i> berupa Tunkin (bonus hasil kerja mantri setiap semester) dari kantor pusat
		e. Mendapatkan <i>reward</i> berupa tunjangan cuti dari kantor pusat
2.	CS dan <i>Teller</i>	a. Mendapatkan <i>reward</i> berupa IJP (bonus tahunan) dari kantor pusat
		b. Mendapatkan <i>reward</i> berupa Bola (bonus laba) dari kantor pusat
		c. Mendapatkan <i>reward</i> berupa Thr (tunjangan hari raya) dari kantor pusat
		d. Mendapatkan <i>reward</i> berupa tunjangan cuti dari kantor pusat
		e. Mendapatkan <i>reward</i> berupa piagam dan sejumlah uang (untuk CS dan <i>Teller</i> terbaik) dari kantor cabang Jember
		f. Mendapatkan <i>reward</i> di setiap program baru BRI (misalnya pekerja yang paling banyak mengakuisisi pembuatan rekening melalui digital)

Sumber : BRI Jember, 2022

Untuk reward diberikan kepada karyawan dalam waktu 1 tahun sekali kepada jabatan yang terbaik dengan mendapatkan hadiah piagam atau berupa uang tunai. Reward juga diberikan kepada karyawan di setiap program baru yang dilakukan oleh BRI misalnya karyawan yang paling banyak mengakuisisi pembuatan rekening melalui digital.

Tabel 1. 3 REKAP RANKING KINERJA BISNIS MIKRO POSISI MARET 2022 PER-UNIT

BOBOT RANKING →				9.00%	6.00%	10.00%	5.00%	3.00%	2.00%	7.00%	10.00%	6.00%	5.00%	5.00%	68.00%	RANK		
No	BC	BC Cabang	Cabang	UKER	LABA	FBI NON PA	VERGI BRI GROUP	PEDES (PL)	KUR (PL)	IGUNA (PL)	ENYALUR AN KUR	AVG CASA	LAR	RECOVERY + KLAIM	PH	TOTAL	Mar-22	Δ
					%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
854					110.00%	110.00%	110.00%	99.45%	103.06%	97.91%	90.05%	99.76%	110.00%	90.82%	107.22%	70.30%		
4	7526	21	JEMBER	07526--UNIT SUMBERJAMBE JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	105.70%	107.17%	110.00%	99.75%	106.08%	110.00%	110.00%	110.00%	73.39%	4	10
33	6214	21	JEMBER	06214--UNIT GUMUK MAS JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	103.68%	107.85%	75.79%	110.00%	99.79%	110.00%	110.00%	100.61%	72.24%	33	25
37	6222	21	JEMBER	06222--UNIT DUKUH DEMPOK JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	99.61%	105.66%	78.81%	110.00%	99.64%	110.00%	103.07%	72.14%	37	13	
42	6226	21	JEMBER	06226--UNIT PUGER JEMBER	110.00%	105.91%	110.00%	98.67%	103.75%	110.00%	100.03%	110.00%	109.81%	96.99%	101.62%	72.02%	42	-20
52	6220	21	JEMBER	06220--UNIT AMBULU JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	99.27%	102.85%	86.71%	100.74%	99.98%	110.00%	106.97%	110.00%	71.78%	52	77
64	6219	21	JEMBER	06219--UNIT UMBULSARI JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	101.90%	109.47%	93.34%	110.00%	95.54%	110.00%	90.30%	110.00%	71.61%	64	-32
67	6212	21	JEMBER	06212--UNIT JENGGAWAH JEMBER	110.00%	108.83%	110.00%	105.44%	103.12%	82.45%	90.21%	105.41%	110.00%	110.00%	101.94%	71.50%	67	99
73	6228	21	JEMBER	06228--UNIT TANGGUL KULON JEMBER	110.00%	107.52%	106.10%	104.01%	106.78%	100.38%	90.98%	100.46%	110.00%	110.00%	110.00%	71.39%	73	-13
75	6232	21	JEMBER	06232--UNIT JOMBANG JEMBER	110.00%	99.02%	110.00%	93.06%	106.30%	92.84%	110.00%	99.65%	108.40%	102.35%	110.00%	71.33%	75	-44
91	6215	21	JEMBER	06215--UNIT KALISAT JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	103.77%	97.70%	92.53%	87.37%	98.44%	110.00%	110.00%	71.03%	91	-3	
115	6236	21	JEMBER	06236--UNIT SERUT JEMBER	110.00%	108.73%	110.00%	101.84%	107.48%	84.13%	96.30%	103.90%	110.00%	81.39%	110.00%	70.72%	115	-80
125	6227	21	JEMBER	06227--UNIT RAMBIPUJI JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	99.35%	100.32%	95.18%	75.37%	101.66%	110.00%	110.00%	70.42%	125	-15	
145	6233	21	JEMBER	06233--UNIT MAYANG JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	107.69%	103.23%	85.40%	85.97%	93.84%	110.00%	99.03%	110.00%	70.14%	145	110
194	6216	21	JEMBER	06216--UNIT SEMPUSARI JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	104.36%	101.33%	104.94%	65.57%	94.97%	110.00%	108.03%	110.00%	69.45%	194	68
195	6224	21	JEMBER	06224--UNIT KASİYAN JEMBER	110.00%	101.56%	110.00%	93.90%	97.24%	76.46%	94.01%	97.27%	110.00%	97.28%	110.00%	69.41%	195	-77
229	6237	21	JEMBER	06237--UNIT SUKOWONO JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	100.92%	96.48%	95.89%	89.21%	91.49%	110.00%	74.80%	110.00%	68.79%	229	-66
245	6225	21	JEMBER	06225--UNIT KENCONG JEMBER	96.23%	110.00%	110.00%	104.10%	104.48%	91.90%	98.49%	99.37%	110.00%	67.46%	110.00%	68.54%	245	-1
246	6234	21	JEMBER	06234--UNIT SABRANG JEMBER	110.00%	91.21%	110.00%	95.34%	104.95%	83.64%	110.00%	100.68%	110.00%	59.81%	103.87%	68.51%	246	72
255	6221	21	JEMBER	06221--UNIT BALUNGLOR JEMBER	110.00%	91.66%	110.00%	99.90%	100.24%	93.65%	82.89%	98.47%	110.00%	93.22%	103.68%	68.37%	255	-139
264	6231	21	JEMBER	06231--UNIT BANGSALSARI JEMBER	110.00%	110.00%	107.93%	97.81%	108.64%	83.02%	91.35%	97.75%	110.00%	57.28%	110.00%	68.24%	264	-91
334	872	21	JEMBER	00872--UNIT UNIV JEMBER	110.00%	110.00%	110.00%	103.36%	98.78%	99.23%	65.35%	101.00%	110.00%	62.34%	100.05%	67.01%	334	-20
345	6230	21	JEMBER	06230--UNIT AJUNGMANGLI JEMBER	110.00%	110.00%	96.55%	96.48%	94.16%	75.48%	62.40%	98.05%	110.00%	110.00%	102.01%	66.69%	345	-35
361	6217	21	JEMBER	06217--UNIT SUMBERJATI JEMBER	110.00%	101.30%	110.00%	103.56%	105.63%	100.98%	47.95%	98.62%	110.00%	73.34%	110.00%	66.33%	361	-23
381	6213	21	JEMBER	06213--UNIT ARJASA JEMBER	92.27%	110.00%	109.75%	94.12%	103.99%	92.24%	110.00%	94.60%	110.00%	28.38%	100.99%	65.78%	381	-175
387	6239	21	JEMBER	06239--UNIT YOSORATI JEMBER	110.00%	110.00%	100.11%	97.61%	102.17%	84.96%	86.16%	100.48%	110.00%	77.79%	57.81%	65.61%	387	44
396	7749	21	JEMBER	07749--UNIT KEBONSARI JEMBER	108.00%	110.00%	110.00%	97.23%	103.85%	88.19%	74.82%	96.07%	110.00%	36.13%	100.22%	65.32%	396	-79
400	6235	21	JEMBER	06235--UNIT SEMBORO JEMBER	107.29%	110.00%	75.77%	101.07%	94.64%	82.09%	64.51%	98.06%	110.00%	110.00%	109.28%	65.25%	400	37
410	6218	21	JEMBER	06218--UNIT TEMPUREJO JEMBER	110.00%	103.91%	79.35%	96.63%	103.08%	84.83%	85.49%	101.51%	110.00%	67.18%	102.34%	64.90%	410	-15
415	6229	21	JEMBER	06229--UNIT TANJUNG JEMBER	107.55%	110.00%	110.00%	103.83%	105.02%	94.67%	96.18%	105.24%	110.00%	34.63%	33.65%	64.79%	415	-85
416	7747	21	JEMBER	07747--UNIT KESILIR JEMBER	99.57%	105.38%	110.00%	91.88%	106.65%	97.29%	110.00%	96.94%	110.00%	26.86%	68.06%	64.76%	416	-135
425	6238	21	JEMBER	06238--UNIT WIROLEGI JEMBER	96.21%	110.00%	98.07%	88.90%	100.51%	107.81%	85.16%	89.62%	110.00%	64.90%	110.78%	64.49%	425	-131
464	7746	21	JEMBER	07746--UNIT TANGGUL II JEMBER	110.00%	110.00%	85.96%	105.84%	102.05%	96.77%	77.11%	94.72%	105.80%	27.19%	100.36%	62.98%	464	-112
465	7480	21	JEMBER	07480--UNIT MUMBULSARI JEMBER	64.05%	110.00%	110.00%	96.93%	97.56%	87.65%	75.82%	97.06%	110.00%	65.10%	101.10%	62.81%	465	-78
480	7447	21	JEMBER	07447--UNIT LEDOKOMBO JEMBER	110.00%	98.28%	91.97%	87.68%	100.79%	101.51%	58.64%	99.16%	110.00%	29.02%	109.83%	62.00%	480	-1
488	7748	21	JEMBER	07748--UNIT PATRANG JEMBER	110.00%	110.00%	92.85%	93.45%	98.90%	83.58%	58.49%	95.02%	105.35%	11.32%	110.00%	61.08%	488	-3
498	7525	21	JEMBER	07525--UNIT TEGAL BESAR JEMBER	65.39%	93.97%	110.00%	98.90%	88.79%	95.87%	46.35%	93.74%	110.00%	79.99%	102.55%	60.39%	498	5
500	6223	21	JEMBER	06223--UNIT GAJAHMADA JEMBER	61.78%	96.16%	103.34%	93.31%	101.41%	86.52%	95.53%	98.27%	110.00%	20.32%	102.24%	60.34%	500	-7
513	7750	21	JEMBER	07750--UNIT KARANGANYAR JEMBER	98.95%	72.77%	69.36%	94.92%	104.76%	71.42%	75.75%	84.41%	105.97%	9.22%	110.00%	55.59%	513	-6

Sumber: BRI Jember

Berdasarkan tabel 1.1, 1.2 dapat kita lihat bahwa terdapat banyak pelatihan dan *reward* yang di berikan BRI kepada beberapa kelompok karyawan seperti karyawan baru, karyawan lama, karyawan mantri, karyawan *CS* dan *Teller*. Namun pada tabel 1.3 masih terdapat pencapaian kinerja dari unit yang masih tidak tercapai seperti total pencapaian unit Ajung sebesar 66,69% dan total pencapaian unit Gajah Mada yang masih 60,34%, bahkan peringkat unit Ajung dan unit Gajah Mada di ranking kinerja per-unit pada bulan maret 2022 berada di nomer 345 dan 500. Untuk itu pada penelitian ini akan meneliti seberapa besar pengaruh pelatihan *service excellent* dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada BRI Unit Ajung dan Unit Gajah Mada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang di dapat dari BRI Jember dan adanya teori-teori dari para ahli di latar belakang yang telah kita ketahui, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan *service excellent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BRI Jember ?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan pelatihan *service excellent* terhadap kinerja karyawan di BRI Jember.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di BRI Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan tentang pengaruh pelatihan *service excellent* dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Almamater

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan tambahan wacana ilmiah bagi Universitas Muhammadiyah Jember sebagai bahan acuan dan atau pertimbangan dalam penulisan karya ilmiah.

3. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi terhadap kalangan akademisi yang akan melakukan penelitian ini. Serta dapat menambah pengalaman, wawasan, dan mengaplikasikan pengetahuan teori yang diperoleh selama study di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.