BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan ekonomi dan mendorong aspek bisnis menjadi lebih efisien dan efektif dalam menjalankan operasi usaha untuk mencapai hasil yang maksimal. Industri Pasar modal dan keuangan merupakan salah satu tolak ukur perekonomian suatu Negara dimana terdaftar ratusan bahkan ribuan perusahaan yang menjual belikan sahamnya di pasar sekunder atau bursa saham. Kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan dalam transaksi bursa saham sangatlah penting sehingga memudahkan investor , para broker , trader dan institusi yang terkait dapat dengan cepat menganalisa dan mengambil keputusan. Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki bursa saham cukup aktif dibawah Jepang (*Nikkei*) , Hongkong (*hangseng*) dan Singapore (*straits*). Saat ini lebih dari 400 perusahaan telah *go public* dan listing sahamnya di bursa efek Indonesia.

Sejalan dengan perkembangan IT, teknologi dan internet, transaksi pasar modal kini semakin banyak digemari oleh investor retail, dengan adanya fasilitas online trading yang diberikan oleh perusahaan sekuritas atau broker. Fasilitas online trading ini memudahkan client/investor untuk dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja menggunakan perangkat komputer, portable dan akses internet sehingga memudahkan investor dalam pengambilan keputusan. Meliahat

hal tersebut tentu akan banyak sekali perusahaan yang akan bersaing untuk menarik minat para invetor melakukan investasi, sehingga mengharuskan setiap perusahaan untuk senantiasa berinovasi dalam segala bidang demi mencapai keunggulan yang diharapkan.

Agrodana adalah salah satu perusahaan terkemuka di bidang jasa keuangan, agrodana berupaya untuk meningkatkan nilai investasi yang ditanamkan oleh para nasabahnya secara konsisten dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal tersebut pihak perusahaan berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik, guna mencapai tingkat keputusan investasi yang tinggi dari para nasabahnya, perusahaan memanfaatkan kompetensi dan profesionalisme dari para karyawannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Akan tetapi pada kenyataanya kompetensi dan profesionalisme dari para karyawan PT. Agrodana masih di bawah setandar yang diberikan perusahaan, Berikut adalah gambaran tentang kompetensi, profesionalisme, kualitas pelayanan dan keputusan berinvestasi di PT. Agrodana Future Bandung yang diberikan perusahaan menurut survey internal kepada pihak HRD perusahaan.

Tabel 1.1
Keputusan Berinvestasi

No	Keputusan Pembelian/Berinvestasi	Standar	Pencapaian
1	Nasabah memberikan rekomendasikan perusahaan kepada calon nasabah lainnya	85%	82%
2	Nasabah sangat percaya kepada produk yang ditawarkan perusahaan	85%	80%
3	Nasabah akan membeli produk lainnya kepada perusahaan	85%	75%

Sumber data PT. Agrodana Futures

Berdasarkan data tersebut pada dasarnya keputusan pembelian berinvestasi para nasabah harus dijaga dengan sebaik-baiknya guna menunjang kemajuan perusahaan dengan mengedepankan kualitas pelayanan, Menurut (Kotler & Armstrong, 2008:159) pengambilan keputusan pembelian disertai dengan serangkaian langkah tertentu, seperti pengenalan masalah, mencari, evaluasi alternatif, memilih, dan evaluasi pasca perolehan. Menurut (Nasution, 2004:50) bahwa kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Bila penilaian yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif, maka kualitas layanan ini akan berdampak pada terjadinya keputusan pembelian. Berikut adalah tebel kualitas pelayanan pada PT. Agrodana Futures Bandung

Tabel 1.2
Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Standar	Pencapaian
1	Fasilitas dan sarana kantor yang memadai	85%	73%
2	Kemampuan memberikan rasa aman kepada nasabah	85%	80%
3	Handal didalam menanggulangi setiap permasalahan nasabah	85%	83%

Sumber data PT. Agrodana Futures

Merujuk pada data diatas sebaiknya kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dengan mengandalkan profesionalisme dari para karyawan, hal ini dikarenakan kinerja karyawan yang baik akan mendorong kepercayaan yang tinggi dikalangan para nasabah sehingga diharapkan keputusan investasi akan semakin baik pula. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi

dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas, membuat komentar yang menyenangkan orang lain atau menjadi pelanggan yang berulang. Sebagai akibatnya, untuk meningkatkan daya saing organisasi sebaiknya pegawai atau sumber daya manusia dalam organisasi harus bekerja lebih keras untuk meningkatkan pelayanan kepada pihak pengguna atau konsumen. (Barata, 2004:22) mengatakan bahwa, satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi atau perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut:

1. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik
2. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudian mengantisipasinya
3. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.

Menurut (Sumarni, 2003:26) pelayanan disektor keuangan secara garis besar terdiri dari ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan dan profesionalisme. Dan berikut adalah gambaran profesionalisme karyawan pada PT. Agrodana Futures Bandung menurut survey internal kepada pihak HRD.

Tabel 1.3
Profesionalisme

No	Profesionalisme	Standar	Pencapaian
1	Kemampuan untuk bersikap mandiri didalam bekerja	85%	78%
2	Mampu bekerja secara *teamwork* di lingkungan	85%	76%

	kantor		
3	Mampu bersikap penuh dedikasi dalam bekerja	85%	81%

Sumber data PT. Agrodana Futures 2017

Dari data tersebut terdapat fenomena yang cukup menarik dimana profesionalisme yang ada selama ini masih berada pada posisi yang kurang optimal. Kompetensi dan profesionalisme yang tidak optimum tentunya akan membawa konsekuensi tersendiri pada kinerja karyawan diperusahan tersebut.

McClelland (Rivai & Sagala 2013:299) mendefinisikan bahwa "kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki sesorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan, kinerja yang sangat baik. Berikut adalah gambaran kompetensi pada karyawan Agrodana menurut survey internal kepada pihak HRD

Tabel 1.4 Kompetensi

No	Kompetensi	Standar	Pencapaian
1	Kesesuaian pengetahuan dengan bidang kerja yang diembannya	85%	80%
2	Keterampilan yang telah dibekali dengan pengalaman yang memadai pada pekerjaan sebelumnya	85%	78%
3	Kemampuan bersikap positif didalam bekerja	85%	73%

Sumber data PT. Agrodana Futures 2017

bedasarkan survei internal pihak HRD PT.Argodana Future Bandung dapat diketahui secara garis besar kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan karyawan masih berada dibawah standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sehingga peneliti menduga bahwa ada keterkaitan antara kompetensi, profesionalisme dan kualitas pelayanan yang masih di bawah

standar perusahaan, dengan menurunnya tingkat investasi di perusahaan, berikut adalah gambaran tingkat investasi yang terjadi pada PT. Agrodana Futures di Bandung

Tabel 1.5
Jumlah Nasabah PT. Agrodana Futures

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	256
2016	164
2017	156

Sumber survey internal HRD PT.Agrodana 2017

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas akhrinya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Tesis dengan judul "**Pengaruh Kompetensi Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Kepada Keputusan Investasi Pada PT. Agrodana Future di Bandung"**

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah kompetensi dan profesionalisme karyawan perusahaan masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga hal ini diduga erat dengan penurunan tingkat kualitas pelayanan kemudian dampaknya kepada keputusan tingkat investasi yang menurun.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yang kemudian dikembangkan menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut

1. Bagaimana Pengaruh Kompetensi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan terhadap kepututsan investasi pada PT. Agrodana Future di Bandung?
2. Bagaimana hubungan antara kompetensi dan profesionalisme karyawan pada PT. Agrodana Future di Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi dan profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Agrodana Future di Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Investasi pada PT. Agrodana Future di Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Pembahasan masalah yang akan disajikan oleh penulis tidak terlepas dari tujuan yang hendak dicapai, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi, Profesionalisme, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan investasi di PT. Agrodana Future Bandung
2. Mengetahui dan menganalisis hubungan Kompetensi dan profesionalisme karyawan di PT. Agrodana Future Bandung

3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Agrodana Future Bandung
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Investasi di PT. Agrodana Future Bandung

1.5. Manfaat Penelitian

` Setiap penelitian yang dilakukan harus diyakini kegunaannya dalam pemecahan masalah yang diteliti. Oleh sebab itu, perlu dirumuskan secara jelas tujuan penelitian yang bertitik tolak dari permasalahkan yang diungkap. Suatu penelitian setidaknya harus mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat praktis

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang berkaitan dengan Kompetensi, profesionalisme, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Investasi.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. **Bagi Perusahaan**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menentukan kebijakan yang tepat khususnya berkaitan dengan Kompetensi dan Profesionalisme yang harus dilakukan melalui Kualitas Pelayanan sehingga dapat memberikan Keputusan Investasi yang baik pada konsumen dan berdampak pada keuntungan perusahaan dalam jangka panjang

2. Bagi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya atau penulisan karya ilmiah dengan bahasan yang sama

1.6. Pembatasan Masalah

Penelitian ini membatasi pada kajian pengaruh dari komptensi dan profesionalisme karyawan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya kepada keputusan berinvestasi pada nasabah di PT Agrodana Future Bandung.