

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan asset penting bagi bank syariah sehingga banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya. Robert Bacal menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah “*Performance is the degree to which an employee contributes to the goals of his or her work unit and company as a result of his or her behavior and the application of skills, abilities, and knowledge.*”¹ Dalam pengertian ini, kinerja merupakan tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan perusahaan/organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuannya.²

Kinerja merupakan gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan, yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkannya. Oleh karena itu, kinerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melalui hasil kerja yang telah dan akan dilakukan seseorang. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

¹ Kaswan dan Ade Sadikin Akhyadi, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung:ALFABETA, 2015), hlm. 153

² *Ibid.*,

Secara teoritis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya, Kompensasi, Sistem/Prosedur, Pemimpin & Kepemimpinan, Budaya Perusahaan & Lingkungan, Motivasi dan Pengakuan, Kompetensi, Komunikasi, Kepribadian dan Minat Kerja, Kemampuan, dan Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan.³ Menurut peneliti, berdasarkan hasil wawancara menyatakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi dan motivasi kerja. Kompetensi yang baik akan berpengaruh pada kinerja karyawan, karena dengan kompetensi yang baik akan membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik. Begitupun motivasi yang didapatkan oleh karyawan akan sangat berpengaruh pada kinerjanya, karena dengan adanya motivasi akan merasa terpacu untuk dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya secara baik.⁴

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya ternyata terdapat permasalahan berkenaan dengan kinerja karyawan. Pernyataan dari salah satu responden mengenai permasalahan kinerja karyawan diantaranya menurunnya kinerja karyawan baik secara kuantitas maupun secara kualitas. Penurunan kinerja secara kuantitas dapat dilihat ketika karyawan tidak dapat memenuhi target kerja yang sudah ditugaskan kepadanya. Dan apabila hal tersebut terus berlanjut maka pimpinan bank akan memberikan sanksi berupa penurunan jabatan.

³ Pandi Afandi, *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 71; Lihat Juga Hendi Suhendi dan Sahya Anggara, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), hlm. 189; Lihat Juga Emron Edison, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 205.

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Abu Bakar Sidik bagian Micro Marketing Manager pada Kamis, 14 November 2019.

Selanjutnya untuk penurunan kinerja secara kualitas dapat dilihat dengan masih adanya karyawan yang terlambat masuk kerja. Dalam setiap harinya pasti ada karyawan yang terlambat masuk kerja. Hal ini disebabkan karena dua faktor yang sangat mempengaruhi, diantaranya faktor kompetensi dan faktor motivasi kerja.⁵

Kompetensi dapat menjadi penyebab atau faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja karyawan karena kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketentuan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan.⁶ Kompetensi merupakan kunci pencapaian kinerja yang optimal. Perbankan membutuhkan SDM yang berkompeten dalam mencapai visi serta mampu melaksanakan misi dari bank syariah. Kompetensi yang dimiliki setiap karyawan harus mampu mendukung sistem kerja yang ada dalam organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan persaingan yang semakin kompetitif.⁷ Oleh karena itu kompetensi yang baik dapat mendukung berjalannya kegiatan perbankan dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan pernyataan dari salah satu responden yang menyatakan bahwa pihak bank sudah memberikan upaya untuk menumbuh dan mengembangkan potensi atau kompetensi kepada semua karyawannya berupa program pelatihan kerja baik secara umum maupun sesuai dengan bidangnya masing-masing agar hasil dari pelatihan tersebut dapat memberikan

⁵ *Ibid.*

⁶ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan...*, hlm. 253.

⁷ *Ibid.*, hlm. 252.

kontribusi yang positif juga terhadap bank. Tetapi nyatanya hal tersebut bagi sebagian karyawan tidak menjamin kinerjanya akan baik. Karena program pelatihan hanya upaya dari pihak bank dan selanjutnya hasilnya tergantung dari kualitas karyawannya masing-masing.⁸

Sedangkan menurut teorinya jika dilihat dari karakteristik kompetensi, pengetahuan yang didapat selama pelatihan dapat menunjang kinerja karyawan menjadi baik karena dengan pengetahuan yang didapat selama pelatihan dapat memprediksi apa yang dapat mereka lakukan.⁹ Sehingga berdasarkan teorinya dapat dikatakan bahwa upaya untuk mengembangkan kompetensi melalui pengadaan program pelatihan untuk memberikan pengetahuan kepada karyawan dapat mendukung kinerja setiap karyawan menjadi baik.

Permasalahan penelitian ini memiliki kesamaan kasus pada permasalahan kinerja karyawan di BRI Pekanbaru sebagaimana dalam penelitian Angga Rahyu Shaputra disebutkan bahwa fenomena yang dihadapi PT Bank Rakyat Indonesia Kanwil Sumbar Riau dari aspek sumber daya manusia adalah rendahnya kinerja karyawan tercermin dari kuantitas dan kualitas hasil kerja yang diselesaikan karyawan banyak yang belum sesuai dengan harapan perusahaan.¹⁰

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Abu Bakar Sidik bagian Micro Marketing Manager pada Kamis, 14 November 2019.

⁹ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 258.

¹⁰ Angga Rahyu Shaputra, "Pengaruh Kompetensi, Komitmen, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru", *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, Vol. VII No. 1, Januari 2015, hlm. 2.

Selanjutnya motivasi kerja dapat menjadi penyebab atau faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja karyawan karena motivasi kerja adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapatkan hasil yang baik dan berkualitas.¹¹ Motivasi kerja dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja. Pihak perbankan perlu memberikan dorongan yang mampu memberikan kesadaran dan kemauan bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh perbankan. Motivasi kerja tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, namun dapat disimpulkan dari sikap dan perilaku yang nampak dan ditampilkan oleh karyawan dalam mengemban pekerjaannya.

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu responden bahwa bentuk motivasi yang diberikan oleh perbankan berupa fasilitas kerja yang memadai, kompensasi yang memadai, jaminan pekerjaan, dan *reward*. Tetapi bentuk motivasi yang sudah diberikan oleh pihak bank tidak menjamin kinerja karyawan menjadi baik, dapat terlihat dari adanya karyawan yang melanggar peraturan. Karyawan yang melanggar peraturan dapat dilihat dari adanya karyawan yang terlambat masuk kerja, dan hal itu tidak hanya terjadi sekali seolah-olah tidak merasa salah atas kesalahannya itu.¹²

Sedangkan menurut teorinya, faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja diantaranya kondisi lingkungan kerja berupa fasilitas yang

¹¹ Pandi Afandi, *Concept & Indicator...*, hlm. 12.

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Abu Bakar Sidik bagian Micro Marketing Manager pada Kamis, 14 November 2019.

memadai, kompensasi yang memadai, jaminan pekerjaan, dan *reward*. Dengan sudah diberikannya bentuk motivasi dari pihak bank berupa fasilitas yang memadai, kompensasi yang memadai, jaminan pekerjaan, dan *reward*, maka karyawan akan bekerja dengan giat dan semangat. Sehingga ketika merasa sudah termotivasi maka dapat memacu kinerjanya menjadi baik.¹³

Permasalahan penelitian ini memiliki kesamaan kasus pada permasalahan kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar dalam penelitian Rahmila Sari, Mahlia Muis, dan Nurdjannah Hamid disebutkan bahwa kinerja karyawan kurang baik dengan indikasi adanya berupa pelanggaran-pelanggaran dari aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan seperti terlambat masuk kantor dan tidak mengikuti kegiatan-kegiatan kantor yang lain.¹⁴

Jadi permasalahan yang diteliti oleh penulis adalah mengenai penurunan kinerja karyawan yang terjadi pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya. Penurunan kinerja karyawan ini dapat terlihat dari penurunan kinerja secara kuantitas dan kualitas. Dimana penurunan kinerja secara kuantitas dapat terlihat ketika tidak tercapainya target kerja yang sudah menjadi tugasnya. Dan untuk penurunan kinerja secara kualitas yaitu dapat terlihat dari adanya karyawan yang melanggar peraturan dengan terlambatnya masuk kerja.

¹³ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2016), hlm. 118-119.

¹⁴ Rahmila Sari, dkk, "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar", *Jurnal Analisis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia*, Vol. 1 No. 1, Juni 2012, hlm. 88.

Fenomena kinerja karyawan yang terjadi di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya menarik untuk dilakukan penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah diatas diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan berguna bagi akademis maupun praktis.

1. Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai permasalahan sumber daya manusia yang ada di perbankan.

2. Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak perbankan untuk lebih melakukan pengembangan dan perbaikan mengenai sumber daya manusia agar tidak adanya lagi permasalahan mengenai kinerja karyawan.

3. Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang mempunyai masalah serupa.