

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu perusahaan jasa yang dimana kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya. Jenis bank di Indonesia salah satunya adalah bank syariah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini cukup pesat, dengan adanya perbankan syariah di Indonesia minat masyarakat untuk menabung dan menggunakan jasa pelayanan perbankan dengan prinsip syariah semakin meningkat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perbedaan bank syariah dengan bank konvensional terletak pada sistem operasionalnya, jika di bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan di bank syariah menggunakan sistem bagi hasil.

Selain itu hal terpenting yang ada di suatu bank adalah sumber daya manusia yaitu karyawan bank sebagai ujung tombak pelayanan yang dimana berinteraksi secara langsung dengan pelanggan atau nasabah bank itu sendiri. Dengan ini jelas bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusianya menjadi sangat penting bagaimana cara karyawan bank menghadapi nasabah bank yang memiliki karakteristik berbeda-beda. Pelayanan merupakan hal yang berkaitan dengan produk dan jasa, dengan kondisi seperti ini kepuasan nasabah bank menjadi tujuan utama agar nasabah bank menjadi loyal sehingga menjadi suatu manfaat jangka panjang bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama dari suatu perusahaan. BCA Syariah perusahaan yang bergerak di bidang jasa meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus. BCA Syariah memiliki program salah satunya yaitu bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu *Market Research Indonesia* (MRI) untuk mengetahui dan mengukur standar pelayanan prima yang diberikan. Berikut adalah bobot penilaian dari MRI:

Tabel 1.1. Bobot Penilaian MRI

KURANG BAIK	CUKUP BAIK	BAIK	SANGAT BAIK
<80	>80 – 85	>85 – 92	>92

Sumber: Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara

Dalam penilaian *service*, bukan hanya *Teller* dan *Customer Service* saja yang dinilai tapi juga aspek *security*, aspek *tangible* (tampilan bank) dan juga *service* layanan telepon pada bank tersebut. Untuk *Customer Service* hal yang biasanya dinilai adalah sikap melayani, penampilan dan *skill* ditambah dengan *cross selling* (menawarkan produk lainnya), untuk *skill customer service* dibagi menjadi tiga kondisi yaitu pembukaan rekening, komplain dan tutup rekening. Sedangkan untuk *Teller* hal yang dinilai adalah waktu antri, ijin ketika menghitung uang, ketelitian pada slip setoran, cara menghitung uang, konfirmasi jumlah uang yang diterima dan waktu transaksi. Berikut ini adalah pencapaian nilai MRI BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara periode tahun 2020 – 2022:

Tabel 1.2. Data Pencapaian Penilaian MRI

Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
95.75	94.60	96.22

Sumber: Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara

Berdasarkan data pencapaian penilaian MRI selama 3 tahun terakhir di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian tersebut bersifat fluktuatif yang artinya belum adanya kinerja yang dilakukan secara konsisten oleh para karyawan, tetapi memang bisa dikatakan sangat baik berdasarkan kriteria penilaian yang telah ditentukan oleh MRI. Meskipun begitu PT Bank BCA Syariah memiliki target yang perlu dicapai oleh setiap cabang khususnya kantor cabang Jatinegara dimana target seharusnya mencapai nilai 100% agar selalu menjadi Bank BCA Syariah dengan kantor cabang terbaik setiap tahunnya.

Sebenarnya yang menjadi tantangan utama yaitu bagaimana cara agar menciptakan sumber daya manusia yang andal dalam bekerja untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam meningkatkan kinerja karyawan diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya dan dengan memperhatikan kebutuhan para karyawan, seperti terbentuknya budaya organisasi yang baik, Budaya organisasi itu dapat diartikan sebagai suatu pola asumsi-asumsi dasar yang oleh suatu kelompok tertentu telah ditemukan atau telah dikembangkan melalui pelajaran untuk memecahkan masalah-masalah dalam adaptasi eksternal dan integrasi internal, dan yang telah berjalan cukup lama dan dipandang sah. Oleh karena itu perlu untuk diajarkan kepada anggota-anggota baru

sebagai cara yang benar untuk memandang, berpikir dan merasa dalam kaitannya dengan masalah-masalah tersebut. Dalam meraih pencapaian visi dan misi perusahaan diperlukan implementasi budaya organisasi yang kuat. BCA Syariah memiliki tata nilai perusahaan sebagai berikut:



Gambar 1.1. Tata Nilai Perusahaan

Sumber: Bank BCA Syariah

Untuk dapat menghasilkan kinerja yang optimal guna menciptakan karyawan yang kompeten, PT Bank BCA Syariah menentukan suatu tata nilai perusahaan sebagai pedoman budaya organisasi perusahaan yaitu *TRIP*. *TRIP* merupakan konsep nilai yang disusun dengan tujuan memberikan landasan moral dan perilaku bagi setiap karyawan yang berkarya dalam perusahaan. PT Bank BCA Syariah meyakini bahwa setiap karyawan dalam perusahaan adalah modal yang utama, dibutuhkan karyawan yang menganut serangkaian tata nilai diatas, *TRIP* merupakan kepanjangan dari *Teamwork*, *Responsibility*, *Professional* dan *Integrity*. Tata nilai ini perlu dimiliki oleh setiap karyawan sebagai bentuk kinerja yang optimal untuk memenuhi kebutuhan perusahaan serta kebutuhan nasabah.

Selanjutnya salah satu sasaran pengelolaan sumber daya manusia pada suatu perusahaan adalah perihal kepemimpinan, seseorang yang ditunjuk sebagai seorang pemimpin yang telah diakui oleh semua anggotanya sebagai orang yang tepat untuk memimpin suatu perusahaan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah menyangkut gaya kepemimpinan yang memiliki pengaruh penting bagi suatu organisasi. Bagaimana seorang pemimpin menggerakkan dan mempengaruhi bawahannya serta gaya kepemimpinan yang diterapkan dapat menunjang kinerja karyawan agar menjadi lebih baik.

Seorang pemimpin dalam suatu perusahaan seharusnya dapat menciptakan integrasi yang sejalan dengan bawahannya seperti membangun kerjasama yang baik dengan para bawahan sehingga tercipta kinerja yang maksimal, kinerja yang maksimal diperlukan bagi perusahaan karena setiap pekerjaan memiliki persyaratan dan serangkaian kemampuan khusus untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Karyawan yang melakukan pekerjaan perlu disesuaikan dengan kemampuan kerja yang dimiliki. Kemampuan kerja merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi motivasi seseorang untuk bekerja.

Selain itu, komitmen terhadap organisasi juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Semua karyawan perlu memiliki suatu komitmen terhadap budaya organisasi hal ini bertujuan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Komitmen karyawan kepada perusahaan sangat penting, bagaimana karyawan ini loyal terhadap perusahaan dan lebih mendahulukan kepentingan perusahaan dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Suatu komitmen dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih baik, motivasi kerja yang ada pada diri karyawan menentukan kinerja perusahaan tercapai karena adanya pemberian motivasi dari atasan, rekan kerja, maupun dorongan diri sendiri. Jika karyawan tidak memiliki komitmen dan motivasi dalam bekerja maka tujuan perusahaan pun tidak akan tercapai karena gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan motivasi memiliki pengaruh yang sangat besar kinerja karyawan. Maka dari itu, penulis mengangkat judul **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kepemimpinan yang kurang adil berakibat rendahnya kualitas kerja karyawan.
2. Praktik standar pelayanan yang telah ditentukan secara tidak konsisten dilakukan karena rendahnya komitmen terhadap organisasi.
3. Masih adanya karyawan yang tidak semangat dalam bekerja.
4. Rendahnya motivasi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pengembangan pokok masalah, harapannya pemecahan masalah lebih terarah. Hasil identifikasi di BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara menunjukkan bahwa permasalahan cukup banyak. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini pada Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara?
2. Apakah secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara?
3. Apakah secara parsial komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara?
4. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah, maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan gaya kepemimpinan komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara.
2. Untuk mengetahui secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara.
3. Untuk mengetahui secara parsial komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara.
4. Untuk mengetahui secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah Kantor Cabang Jatinegara.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan dapat menjadi referensi pertimbangan dalam melakukan strategi guna memperbaiki yang akan dilakukan.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, motivasi dan kinerja karyawan.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang lebih lengkap mengupas fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.