

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja suatu organisasi tergantung pada karyawannya. Namun, atasan dapat berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan kualitas kinerja para anggotanya, sehingga organisasi dituntut untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan kinerja dari para anggotanya. Hampir setiap perusahaan memperkerjakan petugas karyawan dan kebutuhan akan tenaga ahli dalam memberikan pelayanan bermutu terus meningkat. Bersamaan dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan pelanggan, para petugas yang ahli dan berpengalaman akan dianggap sebagai contributor yang sangat berarti bagi keuntungan dan keberhasilan sebuah perusahaan. (Mulyadi Subri, 2003, hlm. 314). Kinerja pegawai yang tinggi akan mendukung produktivitas organisasi, sehingga sudah seharusnya pimpinan organisasi senantiasa memperhatikan peningkatan kinerja anggotanya demi kemajuan organisasi. Peningkatan kinerja para anggota juga erat kaitannya dengan cara bagaimana organisasi mengembangkan motivasi kerja mereka.

Dalam hal ini, atasan harus mempunyai peran yang penting dalam usahanya untuk memotivasi dan mengelola karyawannya. Berkaitan dengan hal di atas, maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus terhadap prestasi yang diperoleh

karyawan dengan cara pemberian *reward* (hadiah, imbalan, dan penghargaan) dan motivasi untuk bekerja penuh semangat, memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugasnya, sehingga suatu instansi akan mudah dalam memenuhi tujuan yang direncanakan. Pemberian *reward* pada setiap orang disesuaikan dengan hak dan kewajibannya. Perlu ditekankan disini bahwa *reward* tidak hanya diukur dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan organisasi. (Ivancevich, Konopaske dan Matteso, 2007, hlm. 224)

Salah satu yang dapat dilakukan oleh pemimpin untuk memotivasi bawahannya adalah dengan memberikan *reward*. Agar pengaruh *reward* dapat digunakan secara maksimal, pimpinan perlu memahami apa yang bawahan inginkan dari suatu pekerjaan dan mengalokasikan *reward* untuk memuaskan kebutuhan individu dan organisasi. Semakin sering karyawan memperoleh penghargaan atas tindakan baik yang dilakukan, semakin besar pula karyawan akan mengulangi tindakan yang baik. Sebaliknya semakin sering karyawan mendapatkan sanksi atau hukuman atas kesalahan yang dilakukan maka akan semakin berkurang pula tindakan kesalahan yang dilakukan. Dengan kata lain, keberhasilan sebuah instansi ditentukan oleh baiknya pemberian penghargaan dan adilnya pemberian hukuman. Selain itu, *reward* dan *punishment* merupakan suatu cara yang dapat diberlakukan oleh perusahaan agar karyawan dapat memperbaiki kinerjanya. (Raja Ali, 2011, hlm. 25). Maka perusahaan bisa memberikan *punishment* jika karyawan lalai dalam bekerja secara disengaja. *Punishment* bisa disebut juga sanksi. Sebetulnya *punishment*

berguna untuk membuat semangat kerja dalam perusahaan. Jika adanya karyawan yang tidak suka terkena sanksi, secara otomatis karyawan tersebut akan termotivasi secara pribadi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Misalnya sanksi berupa teguran lisan maupun tulisan, pemotongan gaji atau turunny jabatan. Dengan pemberian sanksi yang sesuai maka diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan dan tidak akan mengulangi kesalahan lagi. (Irham Fahmi, 2016, hlm. 60).

Dalam era sekarang ini banyak instansi syariah dalam operasionalnya menarapkan *reward* dan *punishment*, namun tidak semua bisa mengaplikasikan *reward* dan *punishment* yang benar-benar telah disesuaikan. (Ali Hasan, 2009, hlm. 16). Sebagaimana telah dilakukan oleh Rasulullah SAW dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh imam Abu Dawud yang bunyinya :

“pada suatu ketika Nabi membariskan Abdullah, Ubaidillah, dan anak-anak paman beliau, Al-Abbas. Kemudian, beliau berkata :” Barang siapa yang terlebih dahulu sampai kepadaku, dia akan mendapatkan ini dan itu.” Lalu mereka berlomba-lomba untuk sampai kepada beliau. Kemudian mereka merebahkan diri di atas punggung dan dada beliau. Kemudian, beliau menciumi dan memberi penghargaan.” (HR. Ahmad)”

Pelaksanaan hukuman yang telah dianjurkan dalam menjalankan *punishment* kepada karyawan yang bersalah dapat dilakukan sepanjang tidak menyinggung

perasaan karyawan tersebut dihadapan teman kerjanya. (Didin Hafifuddin dan Hendri Tanjung, 2003, hlm. 158).

Penerapan *reward* dan *punishment* juga dilakukan di lembaga keuangan syariah, seperti di Bank BNI Syariah KCP Martapura. Pada observasi awal, penulis mengamati adanya *punishment* kepada seorang karyawan saat briefing pagi di kantor tersebut. *Punishment* tersebut berupa teguran lisan karena karyawan tersebut melakukan kesalahan yaitu sering telat.

Dengan permasalahan di atas, penulis akan membahas dan mengkaji lebih lanjut bagaimana pemberian *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan Bank BNI Syariah KCP Martapura. Kinerja karyawan Bank BNI Syariah KCP Martapura cukup bagus dimana mereka mementingkan kedisiplinan waktu dalam bekerja dan juga mementingkan kepuasan pelanggan seperti ramah dan sigapnya dari segi pelayanan. Apakah bagusnya kinerja mereka disebabkan hanya karena menjalankan SOP yang ada atau karena adanya *reward* dan *punishment* tersebut sehingga penulis tertarik untuk meneliti di Bank Syariah KCP Martapura dan penulis mengangkat judul **"Pemberian *Reward* dan *Punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank BNI Syariah KCP Martapura"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Menitik beratkan pada penelitian agar tidak terlalu meluas dengan memperhatikan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan yang ada di Bank BNI Syariah KCP Martapura?
2. Bagaimana pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan yang di Bank BNI Syariah KCP Martapura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan yang ada di Bank BNI Syariah KCP Martapura.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan yang ada di Bank BNI Syariah KCP Martapura.

## **D. Signifikasi Penelitian**

Adapun hasil penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Sebagai bahan sumbangan pemikiran dalam mengisi pengetahuan dalam bentuk karya tulis ilmiah khususnya dalam bidang disiplin ilmu tentang perbankan syariah dalam ilmu.

2. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak yang ingin meneliti lebih mendalam dari masalah yang sama tetapi dari aspek yang berbeda.
3. Sebagai upaya untuk memberikan informasi bagi masyarakat tentang Bank syariah.
4. Sebagai bahan masukan pengayaan perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya keasalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis memberikan definisi sebagai berikut:

1. *Reward* adalah sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan kepada karyawan yang biasanya diberikan dalam bentuk materil atau ucapan. *Reward* yang dimaksud dalam hal ini adalah seperti promosi jabatan dan Insentif untuk karyawan berprestasi pada Bank BNI Syariah KCP Martapura.
2. *Punishment* adalah sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum. *Punishment* yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa hukuman baik secara lisan maupun tertulis bagi karyawan yang tidak sesuai aturan pada Bank BNI Syariah KCP Martapura.
3. 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. Kinerja yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan sesuai standar kerja oleh karyawan Bank BNI Syariah KCP Martapura.

- a. Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah). Karyawan Bank BNI Syariah KCP Martapura yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari 1 *sub branch manager*, 1 orang *operational* dan *service head* (OSH), 1 orang *sales funding*, 1 orang *customer service*, 1 orang *teller*, 1 *sales asisten*, 1 *consumer sales.s*

## **F. Kajian Pustaka**

Dalam penelitian ini, kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama antara penelitian yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Berikut penelitian sejenis yang telah dilakukan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Yuliana Ariyani NIM : 1505036065 jurusan Perbankan Syariah (PS) tentang “*Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan BRI syariah Kantor Cabang Semarang*” Penelitian ini dilatar belakangi masih ada karyawan yang datang terlambat saat melakukan *briefing*, masih ada karyawan yang tiba-tiba meninggalkan kantor tanpa seijin atasan selain itu masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan kurang cekatan dalam

menyelesaikan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karyawan BRI Syariah Cabang Semarang. Penelitian ini menggunakan data data primer yaitu melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert dan yang diberikan kepada karyawan BRI Syariah Cabang Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 57 karyawan. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16 yaitu dengan metode analisis statistic deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Siska Indriyani NIM : C34213078 jurusan Ekonomi Syariah (ES) tentang Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Pemberian Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo*”. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apakah terdapat pengaruh signifikan antara pemberian *reward* dan *punishment* secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo dan apakah terdapat pengaruh signifikan antara pemberian *reward* dan *punishment* secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo yang berjumlah 50 orang. Variabel dalam

penelitian ini yaitu: variabel bebas meliputi pemberian *reward* dan *punishment*. Sedangkan untuk variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik yaitu uji F simultan dan uji t parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian *reward* dan *punishment* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial pemberian *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan *punishment* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Eni Nurmiyati dengan NIM: 103046128296 jurusan Muamalat Perbankan Syariah (MPS) tentang Skripsi yang berjudul “*Hubungan Pemberian Reward dan Punishment Dengan Kinerja Karyawan BPRS Harta Insan Karimah*”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sistem pemberian *reward* dan *punishment* yang ada di BPRS Harta Insan Karimah. Selain itu juga penelitian ini dapat digunakan oleh BPRS Harta Insan Karimah sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan pemberian *reward* dan *punishment*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana sumber data yang disuguhkan dalam bentuk angka. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil menyebarkan kuesioner kepada 80 orang responden yang merupakan karyawan BPRS Harta

Insan Karimah. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasi spearman yang digunakan untuk uji statistik nonparametrik. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana pemberian *reward* dan *punishment* yang ada di BPRS Harta Insan Karimah dan bagaimana hubungannya dengan kinerja karyawan. Di dalam penelitian ini bentuk-bentuk *reward* difokuskan pada promosi jabatan, pengembangan karir, insentif kompensasi dan imbalan. Adapun aspek-aspek kinerja karyawan yang dibahas dalam penelitian ini adalah kemampuan teknis, konseptual, dan interpersonal serta motivasi dan lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pemberian *reward* dengan kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,337. Dan kontribusi pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan (koefisien determinasi/R<sup>2</sup>) adalah sebesar 11,36%. Sedangkan nilai koefisien korelasi pemberian *punishment* adalah sebesar 0,102. Artinya hubungan yang lemah antara pemberian *punishment* dengan kinerja karyawan. Dan kontribusi pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan hanya sebesar 1.04%.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Penyusunan proposal skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 3 (tiga) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab pertama adalah bagian awal penulisan yaitu berisi latar belakang, masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang

masalah setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat defenisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini untuk memudahkan dalam penulisan ini, maka juga dibuat kajian pustaka, serta terdapat sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menginformasikan sebagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pikiran teoritis yang utuh, logis, krisis dan sistematis.

Bab ketiga merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dari pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilakukan, data dan sumber data yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang digali, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan. Penutup, terdiri dari simpulan dan saran-saran . Simpulan merupakan telah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.

Bab keempat Penyajian Data dan Analisis Data, merupakan hasil penelitian berupa gambaran umum lokasi penelitian seperti sejarah ringkas, visi dan misi, struktur organisasi data yang disesuaikan dengan metode penelitian terhadap teori

yang ada serta jawaban-jawaban dari pernyataan yang telah disebutkan dalam rumusan masalah.

Bab kelima Penutup, merupakan simpulan terhadap permasalahan yang diteliti dan saran-saran yang berisi masukan bagi peneliti, objek penelitian, dan lain-lain.