

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat, dimana persaingan antar bank semakin ketat. Seperti adanya pemergeran bank syariah di Indonesia saat ini, membuat bank lain yang tidak ikut dalam pemergeran harus mampu menjaga eksistensi perusahaan mereka. Dalam mencapai suatu tujuan, agar dalam dunia persaingan tidak ketinggalan jauh maka suatu bank harus dapat menjaga suatu kualitas yang mereka miliki. Keberhasilan pengembangan perbankan syariah bukan hanya ditentukan oleh keberhasilan pertumbuhan atau banyaknya pembukaan jaringan perusahaan, melainkan juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia.(Hidayati 2015, hlm.48)

Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci keberhasilan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Sumber daya manusia menjadi penggerak dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia memiliki kompetensi tertentu yang dapat didayagunakan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya.(Suparyadi 2015, hlm.3) Adanya sumber daya manusia di perusahaan menjadi hal yang sangat penting, karena sumber daya manusia memainkan peranan yang menentukan kehidupan dalam suatu perusahaan, yaitu kinerja.(Suparyadi 2015, hlm.1)

Kinerja merupakan hasil atau tingkat dari keberhasilan seseorang secara menyeluruh selama kurun waktu tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dari berbagai kemungkinan seperti, standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.(Rahmawati dan Juwita 2019, hlm.63) Menurut Hasibuan (2010) kinerja karyawan merupakan hasil dari bekerja yang dicapai oleh seorang karyawan dengan melaksanakan tugas yang telah diberikan dengan berdasarkan atas kemampuan , pengalaman dan kesungguhan.(Rahmawati dan Juwita 2019, hlm.66)

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu komitmen kerja. Dalam teori Luthans (2006) menyatakan bahwa komitmen kerja memiliki hubungan dengan kinerja.(Suparyadi 2015, hlm.463) Komitmen kerja merupakan sikap yang mencerminkan loyalitas seorang karyawan terhadap perusahaan, dimana ada rasa peduli terhadap perusahaan dalam kesuksesan dan kesejahteraan perusahaan.(Edison, Anwar, dan Komariyah 2016, hlm.224) Dengan adanya komitmen kerja yang tinggi seorang karyawan mampu menunjukkan rasa tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Komitmen mencakup penerimaan dan kepercayaan akan nilai dan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan, dan rasa kesetiaan terhadap organisasi, akan menjadikan kondisi kerja yang lebih kondusif. Seperti dari segi kepercayaan yaitu seorang karyawan yakin bahwa perusahaan tempat ia bekerja mampu memenuhi sarana yang diperlukan demi menunjang suatu pekerjaan, mempercayai akan nilai

organisasi, adanya kemauan dari karyawan itu sendiri untuk berkontribusi, dan rasa loyalitas yang dimiliki oleh karyawan untuk tetap bertahan diperusahaan tersebut demi mencapai kesuksesan perusahaan tempat ia bekerja.

Adanya karyawan yang memiliki komitmen kerja yang rendah seperti seringnya tidak masuk kerja dapat mengurangi efektivitas perusahaan, karena kemungkinan karyawan tersebut akan berhenti dan menerima pekerjaan lain. Dengan demikian, akan terjadi tingginya tingkat turnover dan perusahaan perlu mengeluarkan waktu dan biaya yang lebih besar lagi untuk melakukan pergantian karyawan. Selain itu, karyawan yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan memberikan efektivitas yang cukup besar bagi perusahaan dan dengan adanya karyawan yang lebih berkomitmen maka pengunduran diri karyawan akan berkurang, perusahaan jadi tidak perlu membuang waktu, mengeluarkan biaya yang banyak, pengawasan yang ketat dan pemantauan yang kaku lagi karena tidak begitu diperlukan dikarenakan karyawan sudah memikirkan tujuannya dan tujuan organisasi/perusahaan secara pribadi.(Gibson dkk. 2012, hlm.182)

Menurut Meyer dan Allen mengemukakan bahwa komitmen kerja memiliki tiga dimensi dalam perusahaan yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.(Edison, Anwar, dan Komariyah 2016, hlm.226) Komitmen afektif diartikan sebagai hubungan emosional dari karyawan terhadap organisasinya berdasarkan seberapa baik perasaan mereka mengenai organisasinya, komitmen berkelanjutan yaitu rasa

kesadaran diri yang ada dalam diri seorang karyawan jika ia meninggalkan organisasi tersebut dan komitmen normatif yaitu perasaan keterikatan untuk tetap berdiam dan berkontribusi di organisasi tersebut karena suatu kewajiban, hal tersebut dirasakan oleh karyawan sebab mereka menerima imbalan dari organisasinya. Karyawan yang memiliki komitmen kerja yang tinggi maka memiliki tingkat harapan yang cukup besar untuk kinerja yang optimal. Mengenai berbuat secara optimal sudah ada dijelaskan dalam sebuah hadist yaitu salah satunya yang diriwayatkan oleh Imam Muslim, Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ... (رواه المسلم)

Sesungguhnya Allah mewajibkan kepada kita untuk berbuat optimal dalam melakukan sesuatu...(H.R Muslim)

Pada kata “*ihsan*” dalam hadis diatas memiliki makna yang artinya melakukan suatu pekerjaan secara maksimal dan optimal. Hal ini menunjukkan bahwa Allah memerintahkan kita untuk melakukan sesuatu secara optimal dan maksimal sebagaimana dalam HR. Imam Muslim di atas.(Zarkasyi 2016, hlm.142)

Adanya kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.(Suparyadi 2015, hlm.436) Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang dirasakan menyenangkan atau terasa adanya emosi positif yang diperoleh dari hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang baik akan mendapatkan perputaran kerja dan menghasilkan prestasi kerja yang

baik.(Sahlan, Mekel, dan Trang 2015, hlm.53) Kepuasan kerja dapat diukur dari beberapa aspek yang spesifik yaitu perolehan gaji yang didapat, peluang promosi, atasan, pekerjaan itu sendiri dan rekan kerjanya. Karyawan mungkin puas dengan beberapa aspek seperti pekerjaannya namun pada saat yang sama karyawan merasa tidak puas dengan yang lain seperti kedekatannya dengan orang lain (rekan kerja), gaji yang masih kurang sesuai dan sebagainya karena sumber dari kepuasan kerja setiap karyawan berbeda-beda.(Singh 2010, 117)

Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah) merupakan suatu Unit Usaha Syariah dari suatu bank konvensional yaitu Bank BTN yang bergerak di bidang Perbankan. Bank BTN Syariah menjalankan usahanya dengan berdasarkan prinsip syariah. Pada tahun 2017, Bank BTN Syariah meraih penghargaan Anugerah Syariah Republik (ASR) dengan kategori UUS Bank Umum dengan kinerja terbaik. Untuk mencapai suatu visinya yaitu menjadi *The Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025 maka Bank BTN Syariah berusaha memberikan catatan kinerja yang positif dan mampu mencapai target bisnis di tahun-tahun yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Nadya selaku Human Capital di Bank BTN Syariah Banjarmasin diperoleh informasi bahwa Bank BTN Syariah Banjarmasin memiliki tingkat kinerja karyawan yang tidak konsisten, dari tahun ke tahun terkadang ditemukan adanya penurunan pada penilaian tingkat kinerja karyawan. Hal itu dapat membuat Bank BTN Syariah Banjarmasin terganggu dalam mencapai tujuannya. Diperoleh

informasi juga bahwa dalam 3 tahun terakhir ini tidak ada karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin yang mengajukan pengunduran diri, namun adanya indikasi bahwa masih ada karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin yang memiliki komitmen kerja yang rendah hal ini ditunjukkan dengan kurang disiplinnya karyawan bekerja di Bank BTN Syariah Banjarmasin yaitu sering datang terlambat bahkan sering tidak masuk kerja sehingga dapat mengganggu kegiatan operasional Bank BTN Syariah Banjarmasin. Dan ditemukan adanya indikasi mengenai rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh sebagian karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin yaitu ketika melayani nasabah yang dianggap masih cukup lamban.

Menurut Robbins dan Hakim (2008) dalam teori perilaku organisasi menyebutkan bahwa variabel komitmen dan kepuasan kerja dalam organisasi sangat penting diketahui guna menunjang tujuan dari suatu organisasi yaitu kinerja, kinerja organisasi baik jika kinerja karyawannya baik. (Sulasmi 2016, hlm.380)

Berdasarkan uraian diatas mengenai masalah yang dihadapi Bank BTN Syariah Banjarmasin mengenai ketidakkonsistenan tingkat kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin dari tahun ke tahun yang ditemukan adanya penurunan kinerja karyawan dan indikasi-indikasi yang ditemukan di Bank BTN Syariah Banjarmasin mengenai komitmen kerja dan kepuasan kerja membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai apakah komitmen kerja dan kepuasan kerja

berpegaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin. Oleh sebab itu, penulis membuat karya tulis ilmiah ini dalam bentuk skripsi, dengan judul **“Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen kerja dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin?
2. Apakah komitmen kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen kerja dan kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis dan segi praktis sebagai berikut:

1. Segi Teoritis
 - a. Bahan informasi dan masukkan bagi yang ingin meneliti lebih dalam lagi masalah yang sama tapi memiliki aspek yang berbeda.
 - b. Bahan sumbangan pemikiran dalam ilmu syariah, khususnya pada bidang perbankan syariah.
 - c. Bahan masukan, pada umumnya bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan pada khususnya pada perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Segi Praktis
 - a. Bagi si penulis agar dapat melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan ilmu yang di dapat di masa perkuliahan dan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis mengenai komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank.
 - b. Bahan referensi bagi pembaca dalam penerapan di kehidupan nyata.
 - c. Bagi pihak yang bersangkutan yaitu Bank BTN Syariah Banjarmasin, agar penelitian ini dapat membantu menjawab permasalahan yang sedang dihadapi Bank BTN Syariah Banjarmasin dan dapat membuat kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin kedepannya lebih meningkat lagi.

E. Definisi Operasional

1. Komitmen kerja adalah keterpihakan antara karyawan terhadap perusahaannya dalam mencapai suatu tujuan yang diharapkan perusahaannya.(Djati dan Khusaini 2003, 31) Komitmen kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komitmen kerja karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin.
2. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyenangkan yang datang dari persepsi seseorang mengenai pekerjaannya baik itu dari tempat kerjanya, hubungannya dengan rekan kerja, dan lainnya. Kepuasan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin.
3. Kinerja karyawan adalah hasil dari kerja seorang karyawan, baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai dalam menjalankan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, hasil kerja tersebut disesuaikan dengan yang diharapkan organisasi, melalui kriteria atau standar yang berlaku dalam organisasi. (Tampi 2014, 6) Kinerja karyawan yang di maksud dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin yang diperoleh dari adanya komitmen kerja dan kepuasan kerja.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menurut peneliti cukup relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fuada Fatima HS (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Makassar. Dengan tujuan penelitian untuk menganalisis apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, menganalisis apakah komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, mengetahui variabel mana yang lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama Motivasi dan Komitmen Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Muamalat Tbk cabang Makassar. Hubungan antara Motivasi dan komitmen kerja dengan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Tbk cabang Makassar sangat kuat sekali.

Adapun persamaan penelitian pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel independen komitmen kerja dan variabel dependen kinerja karyawan sebagai bahan objek penelitian, namun peneliti tidak melakukan penelitian pada variabel motivasi kerja sebagai variabel independen lainnya, melainkan peneliti menambahkan variabel kepuasan kerja pada penelitian ini.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pingkan, Greis Marsoit dan Farlane S. Rumokoy Sendow (2017) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa Indonesia. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh pelatihan, disiplin kerja dan komitmen kerja terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian melalui uji t pelatihan dan disiplin berhubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan komitmen kerja berhubungan negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun persamaan penelitian pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel independen komitmen kerja dan variabel dependen kinerja karyawan sebagai bahan objek penelitian, namun peneliti tidak melakukan penelitian pada variabel pelatihan dan disiplin kerja sebagai variabel independen lainnya melainkan peneliti menambahkan variabel kepuasan kerja pada penelitian ini.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Gilang Ramadhan (2016), dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat”. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh

kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat.

Adapun persamaan penelitian pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel independen kepuasan kerja dan variabel dependen kinerja karyawan/pegawai sebagai bahan objek penelitian, namun pada penelitian sebelumnya tidak meneliti variabel komitmen kerja sebagai variabel independennya seperti pada penelitian ini.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nikolas Ivan Waskita Adiyasa dan Windayanti (2019) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara motivasi, kepuasan kerja, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT XYZ. Pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun persamaan penelitian pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel independen kepuasan kerja dan variabel dependen kinerja karyawan sebagai bahan objek penelitian, namun peneliti tidak melakukan penelitian pada variabel motivasi dan kepemimpinan sebagai variabel independen lainnya melainkan peneliti menambahkan variabel komitmen kerja pada penelitian ini.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan berisi uraian-uraian singkat, tentang isi dari bab demi bab yang akan ditulis oleh peneliti.

Bab I adalah pendahuluan. Dalam penulisan bab ini, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penelitian.

Bab II adalah landasan teori. Dalam penulisan bab ini, penulis menyajikan informasi dari beberapa teori yang saling berkaitan dengan pembahasan penelitian, yakni tentang komitmen kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. serta memasukkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Dalam penulisan bab ini, penulis menyajikan informasi yang digunakan oleh peneliti beserta alasannya, jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel, dan analisis data yang digunakan.

Bab IV adalah penyajian data dan analisis. Dalam penulisan bab ini, penulis menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa komitmen kerja dan kepuasan kerja serta pengaruh komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Bab V adalah penutup. Dalam penulisan bab ini, penulis mengungkapkan kesimpulan dari hasil penelitian serta hasil uji, dan saran atas dasar penelitian.