

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada akhir tahun 2019, dunia gempar oleh adanya wabah yang membuat resah seluruh dunia. Wabah ini diakibatkan oleh adanya virus yang bernama *covid-19*. Dengan adanya wabah tersebut, aktivitas disetiap negara menjadi kacau. Dampak dari wabah tersebut mengacaukan kegiatan diberbagai sektor salah satunya sektor yang paling berimbas oleh dampaknya adalah sektor ekonomi. Banyak perusahaan-perusahaan di dunia mengalami penurunan pendapatan dari adanya wabah tersebut. Selain penurunan pendapatan perusahaan, aktivitas perusahaan pun mengalami pembatasan dan tidak dapat beroperasi secara bebas serta harus memperhatikan protokol kesehatan. Berdasarkan uraian tersebut suatu perusahaan membutuhkan kualitas kinerja karyawan yang bagus untuk kemajuan suatu perusahaan pada masa *covid-19* sekarang karena kinerja karyawan adalah suatu hal yang sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan. (Ibriati K 2021: hal 323)

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efesiensi dalam suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Maka dari itu, karyawan atau

Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset perusahaan yang bernafas atau hidup disamping aset-aset lain yang tidak bernafas atau bersifat kebendaan seperti modal, bangunan gedung, mesin, peralatan kantor, persediaan barang, dan lain sebagainya. Keunikan aset SDM mensyaratkan pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset ini memiliki pikiran, perasaan, dan perilaku, sehingga jika dikelola dengan baik mampu memberi sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif. Jadi, pada masa *covid-19* kualitas kinerja karyawan sangat mempengaruhi terhadap perusahaan karena apabila kualitas kinerja karyawan yang baik akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan, sebaliknya kualitas kinerja yang buruk akan berdampak buruk bagi perusahaan. (Istijanto 2005: hlm 7)

Kinerja karyawan adalah suatu proses agar dapat mencapai target yang diinginkan dalam suatu perusahaan. Menurut Miner kinerja karyawan adalah bagian dari individu yang harus melakukan pekerjaan dan juga bertindak sesuai dengan pekerjaan yang sudah diberikan kepadanya. Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian pada salah satu perusahaan yakni Bank BTN Syariah yang berada di Kota Banjarmasin. Perusahaan perbankan BTN Syariah merupakan suatu perbankan yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah. Kinerja karyawan dalam perusahaan perbankan sangat diperlukan dan merupakan hal yang sangat penting karena bisnis perbankan adalah bisnis kepercayaan, sehingga bank harus menunjukkan kredibilitasnya agar masyarakat banyak melakukan transaksi di bank tersebut, salah satunya dalam peningkatan labanya. Peningkatan laba bank syariah tidak saja

berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil untuk para pemegang saham tetapi juga berpengaruh terhadap hasil yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana. (Almunawwaroh 2017: hlm 70)

Akan tetapi, pada masa pandemi *covid-19* sekarang menimbulkan ketakutan karyawan terhadap virus *covid-19* yang sangat cepat menular dan membuat karyawan mencoba melayani semaksimal mungkin. Untungnya, dari pemerintah dianjurkan untuk mengurangi intensitas jumlah pelayanan terhadap aktivitas semua kegiatan termasuk dalam pengurangan pelayanan nasabah pada perusahaan bank BTN Syariah dengan cara mengurangi waktu pelayanan, sebab adanya *covid-19* membuat para karyawan was-was dalam melayani nasabah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin memfokuskan permasalahan tentang pengaruh *covid-19* terhadap kualitas kinerja karyawan pada bank BTN Syariah cabang Banjarmasin.

Alasan penulis memilih judul “Pengaruh *Covid-19* terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Bank BTN Syariah Cabang Banjarmasin” Karena pada akhir tahun 2019 dihebohkan dengan adanya wabah *covid-19* yang sangat cepat penularannya, dampak dari wabah *covid-19* berimbas pada perekonomian yang menurun, selain penurunan pendapatan, aktivitas dari perusahaan dan keseharian mengalami pembatasan dan tidak dapat beroperasi secara bebas. Maka hal tersebut perusahaan membutuhkan kualitas kinerja yang bagus untuk kemajuan suatu perusahaan pada masa *covid-19*, karena kinerja karyawan adalah hal yang berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan.

Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana pengaruh *covid-19* terhadap kualitas kinerja karyawan bank BTN syariah dan cara bank BTN syariah dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya pada masa pandemi *covid-19* sekarang. Karena hal itulah, peneliti tertarik melakukan penelitian ini. Untuk mempersempit objek, peneliti mengambil sample pada karyawan Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin.

Alasan penulis memilih Bank BTN Syariah sebagai objek penelitian karena dari hasil pengamatan Bank BTN Syariah diperkirakan dapat mewakili masalah pokok dalam penelitian ini dan dapat mewakili bank-bank lain sejenisnya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *covid-19* terhadap kualitas kinerja karyawan bank BTN syariah?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui pengaruh *covid-19* terhadap kualitas kinerja karyawan bank BTN Syariah.

2. Untuk Mengetahui cara meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19*.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini untuk tataran akademik hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi dalam ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19*.

E. Definisi Operasional

1. *COVID-19* merupakan virus yang ditemukan di Wuhan, China pada awal tahun 2019. Ketika menyerang manusia, virus ini biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan seperti flu, demam. Penularannya dari manusia ke manusia sangat cepat yaitu dengan cara bersentuhan dengan penderita virus tersebut. Pandemi *Covid-19* bukan hanya terjadi di Indonesia, tetapi sudah mendunia. Timbulnya kecemasan akan tertularnya virus *covid-19*, menyebabkan pemerintah mengambil keputusan tegas, untuk mengutamakan kesehatan dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

2. Kualitas merupakan suatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, lingkungan yang memenuhi harapan. kualitas dalam sumber daya manusi yaitu ke ahlian atau ilmu yang dimiliki oleh seorang manusia yang memenuhi harapan dalam perusahaan. Sedangkan dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang di inginkan dan di harapkan oleh konsumen.
3. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama.
4. Kinerja karyawan merupakan hasil pencapaian yang diperoleh karyawan dalam menjalankan dan menerapkan standar penilaian dari suatu perusahaan.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari penelitian dengan objek yang sama, maka diperlukan kajian-kajian terdahulu. Terdapat penelitian yang telah dilakukan mengenai fenomena yang berkaitan dengan penelitian yang penulis angkat, antara lain:

WIDYA ASTUTI, 2017 melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh *quality of work life* Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Palembang”. Bahwa adanya pengaruh secara serempak *quality of work life* terhadap kinerja menunjukkan adanya komitmen karyawan terhadap kehidupan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara bersama-sama. Konsep *quality of work life* merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi karyawan terhadap empat dimensi spesifik dari kualitas kehidupan kerja. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa secara parsial variabel X berpengaruh signifikan variabel Y. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t (parsial) yang menghasilkan nilai sig.t lebih kecil dari pada 0,05 untuk semua variabel X, dan berdasarkan hasil dari uji t pada tabel maka dapat diketahui bahwa variabel X menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} . Berdasarkan hasil pengujian tersebut diketahui bahwa *Quality of work life* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berarti semakin baik *Quality of work life* akan semakin meningkatkan kinerja karyawan pada PT. BNI Syariah Palembang.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis angkat yaitu dari segi tempat penelitian, peneliti meneliti di Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin sedangkan Widya Astuti meneliti di PT.BNI Syariah Palembang. Peneliti meneliti tentang kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19* pada Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin sedangkan Widya Astuti meneliti tentang *quality of work life* Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Palembang.

SITI NURHADIATI, 2019 berjudul “Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan bank BTN Syariah KC Semarang”. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang sudah diuraikan dari penelitian ini maka dapat diambil hasil penelitiannya yakni 1). Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji T-test menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2.472 > 1.994$ dengan tingkat signifikansi $0.016 < 0.05$. Berdasarkan hasil analisis data ini dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif secara parsial dan signifikan terbukti kebenarannya. 2). Disiplin kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji T-test menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3.766 > 1.994$ dengan tingkat signifikansi $0.00 < 0.05$ berdasarkan hasil analisis data ini dapat disimpulkan bahwa H_2 yang menyatakan ada pengaruh positif secara parsial dan signifikan terbukti kebenarannya. 3). Kompensasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan hasil uji T-test menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1.226 > 1.994$ dengan tingkat signifikansi $0.226 > 0.05$ berdasarkan hasil analisis data ini dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan bahwa berpengaruh positif secara parsial dan tidak signifikan. 4). Motivasi, disiplin kerja, dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F-test menunjukkan nilai $F_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $12.014 > 2.74$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Berdasarkan hasil analisis data ini dapat disimpulkan bahwa H_4 yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif secara simultan dan signifikan

antara motivasi, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan terbukti kebenarannya.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis angkat adalah peneliti meneliti tentang kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19* pada Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin sedangkan Siti Nurhadianti meneliti tentang motivasi, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan bank BTN Syariah KC Semarang. Perbedaan lainnya yaitu tempat kota penelitian, peneliti meneliti di Kota Banjarmasin sedangkan Siti Nurhadianti meneliti di Kota Semarang.

ETIN KURNIATI, 2021 yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Layanan Mobile Banking, ATM dan Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Mataram". Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan peneliti melalui tahap pengumpulan data dan pengolahan data mengenai pengaruh fasilitas layanan mobile banking, ATM dan kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah Mataram maka dapat ditarik kesimpulan 1. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menyatakan bahwa variabel (X1) mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasa nasabah pada bank BTN Syariah Mataram. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil dari uji t yang menunjukkan nilai t lebih kecil dari Alpha ($0,027 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. 2. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menyatakan bahwa variabel (X2) ATM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasa nasabah pada bank BTN Syariah mataram. Hasil tersebut dapat diketahui

dengan melihat hasil dari uji t yang menunjukkan nilai t lebih kecil dari Alpha ($0,045 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan H_0_2 ditolak dan H_{a_2} diterima. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menyatakan bahwa variabel (X3) Kinerja Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah Mataram. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil dari uji t yang menunjukkan nilai t lebih kecil dari Alpha ($0,020 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan H_0_3 ditolak dan H_{a_3} diterima. 4. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji F yang menyatakan bahwa variabel mobile banking, ATM dan kinerja karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasa nasabah pada bank BTN Syariah mataram. Kemudian data tersebut dapat dilihat pada data yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4.159 > 2,70$) dan nilai sig $0,008 < 0,05$. Artinya bahwa semua variabel yang digunakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah Mataram.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis angkat adalah peneliti meneliti tentang kualitas kinerja keryawan pada masa pendemi *covid-19* pada Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin sedangkan Etin Kurniati meneliti tentang Fasilitas Layanan Mobile Banking, ATM dan Kinerja Keryawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Mataram. Perbedaan lainnya yaitu tempat kota penelitan, peneliti meneliti di Kota Banjarmasin sedangkan Etin Kurniati meneliti di daerah Mataram.

ASMAUL HUSNA, 2022 yang berjudul “Dampak Covid-19 Terhadap Kredit Perbankan (Studi Kasus pada Bank BTN Cabang Makassar)”. Berdasarkan hasil

penelitian 1. Dampak negatif covid-19 terhadap kredit pada Bank BTN Cabang Makassar, yaitu: a. Penurunan jumlah permohonan kredit. b. Terbatasnya pemberian kredit. c. Penurunan jumlah penyaluran kredit. d. Terbatasnya penyuluhan lapangan. e. Pengurangan jam kerja bagi karyawan. f. Pemberian work form home untuk sebagian karyawan 2. Dampak positif covid-19 terhadap kredit pada Bank BTN Cabang Makassar yaitu: a. Bank BTN Cabang Makassar Semakin gencar dalam merencanakan dan memasarkan berbagai jenis kredit yang ada di Bank BTN dengan skema yang lebih ringan. b. Pihak bank lebih selektif dalam hal pengawasan kepada siapa kredit diberikan selama masa pandemi. c. Pemberian restrukturisasi kredit. d. Pemberian relaksasi kredit seperti bantuan PEN (Percepatan Ekonomi Nasional) dalam bentuk bantuan subsidi pembayaran bunga dan pokok kepada debitur yang terkena dampak covid-19.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis angkat adalah peneliti meneliti tentang kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19* pada Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin sedangkan Asmaul Husna meneliti tentang dampak covid-19 terhadap kredit perbankan. Perbedaan lainnya yaitu tempat kota penelitian, peneliti meneliti di Kota Banjarmasin sedangkan Asmaul Husna meneliti di Kota cabang Makassar.

DEWI MUSLIMAH, 2022 yang berjudul “Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Syariah Banjarmasin”. Berdasarkan analisis data 1. Variabel komitmen kerja dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin. Karena variabel komitmen kerja dan kepuasan kerja memiliki nilai t hitung secara

berurutan yaitu 2,298 dan 4,448 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 2,064, dengan tingkat signifikan 0,031 dan 0,000 dimana nilai signifikan keduanya lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dinyatakan H1 pada penelitian ini diterima. 2. Variabel komitmen kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Banjarmasin. Karena nilai Fhitung dari variabel independen sebesar 19,338 yang lebih besar dari nilai Ftabel yaitu 3,40, dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dinyatakan H1 pada penelitian ini diterima.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis angkat adalah peneliti meneliti tentang kualitas kinerja karyawan pada masa pandemi *covid-19* pada Bank BTN Syariah cabang Banjarmasin sedangkan Dewi Muslimah meneliti tentang Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

G. Sistematika Pembahasan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II COVID-19, KINERJA KARYAWAN DAN MENGUKUR KUALITAS KINERJA KARYAWAN

Bab II adalah Sejarah *Covid-19*, Kinerja Karyawan dan Mengukur Peningkatan Kinerja Karyawan. Dalam penulisan bab ini, penulis disajikan informasi dari beberapa teori yang saling berkaitan dengan pembahasan penelitian, yakni tentang Sejarah *covid-19*, kualitas kerja dan kinerja karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III adalah metode penelitian. Dalam penulisan bab ini, penulis menyajikan informasi jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV adalah hasil penelitian dan pembahasan. Dalam penulisan bab ini, penulis menyajikan data, pengujian hipotesis dan analisis data yang telah disajikan.

BAB V PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA