

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi penting dalam suatu organisasi dimana fungsinya meliputi kegiatan operasional perusahaan yang akan berdampak signifikan pada kinerja perusahaan. Pengembangan dan laju organisasi juga dikendalikan oleh kualitas SDM yang terbentuk untuk mencapai tujuan organisasi serta menghadapi kemajuan global pada perusahaan. Peran SDM yang dapat menyesuaikan keahlian dengan tanggung jawab akan memberikan manfaat bagi organisasi dan individu itu sendiri dalam menjalani pekerjaan didalam sebuah organisasi.

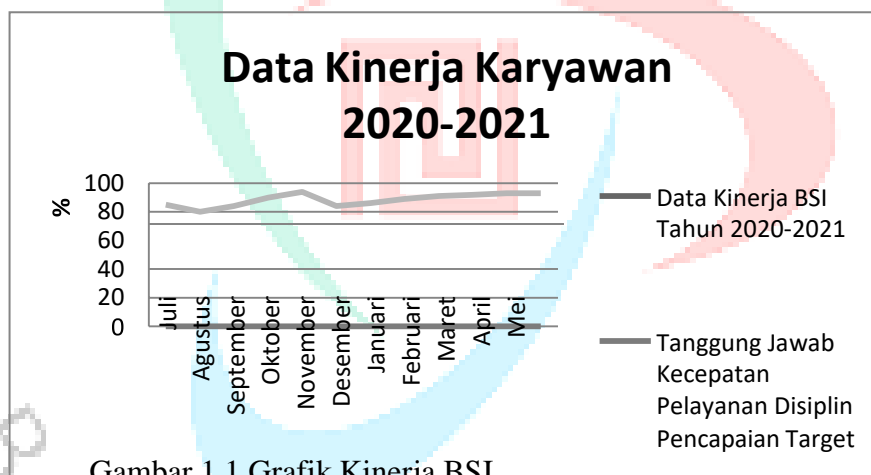
Manajemen sumber Daya manusia dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menjalankan organisasi serta melakukan kontrol untuk mencapai suatu target secara efektif serta efisien. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat mempengaruhi peningkatan atau kemunduran perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan merupakan faktor yang mempengaruhi sebuah perusahaan.

Proses menciptakan SDM yang unggul tentu dengan berbagai strategi yang efektif, SDM di Indonesia harus selalu ditingkatkan kualitasnya, agar dapat bersaing dengan kaca global. Namun, Berbagai negara termasuk Indonesia sedang dilanda virus yang memberikan dampak pada proses operasional organisasi yang disebut dengan masa pandemi.

Pada masa Pandemi COVID-19 organisasi menjadi terdampak pada proses kinerja, seperti kehadiran dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, sedangkan kelangsungan dan hidup perusahaan ada pada SDM yang unggul dan berkualitas, apabila tingkat kinerja karyawannya mengalami penurunan, maka organisasi perlu melakukan evaluasi pada kondisi ini. COVID-19 memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi tempat yang ditentukan oleh Peneliti sebagai objek dalam penelitian. Bank Syariah Indonesia.

Beroperasi pada keuangan Syariah, BSI merupakan satu bank yang dibentuk untuk menjalankan proses transaksinya berlandaskan prinsip-prinsip Syariah dengan metode pembiayaan. Kebijakan ini berjalan secara efektif pada 01 Februari 2021 seiring peluncuran oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo di Istana Kepresidenan pada Senin, 01 Februari 2021.

Terdapat suatu fenomena yang terjadi di Bank Syariah Indonesia Tbk, yaitu sistem dan model kerja yang mengalami perubahan dari proses *merger*. BSI diresmikan pada awal masa pandemi, menjadi salah satu BUMN yang juga turut terdampak dalam hal internal perusahaannya, dimana peran karyawan mengalami penurunan kinerja dari berbagai aspek. Berikut terdapat data yang menunjukkan angka kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia pada 12 Bulan awal setelah *merger* :



Gambar 1.1 Grafik Kinerja BSI  
Sumber : Data internal perusahaan (2021)

Berdasarkan informasi yang diterima dalam bentuk data yang sudah diolah menjadi Grafik. Perusahaan menunjukkan *fluktuasi* dalam hal kinerja karyawan pada masa kerja selama 12 bulan. Penurunan angka kinerja yang terjadi di BSI sangat tidak sesuai dengan target kinerja perusahaan. Sehingga Peneliti memilih Kinerja Karyawan sebagai variabel Independen dalam penelitian ini.

Kinerja karyawan dapat menjadi maksimal dengan dorongan yang berasal dari dalam dan luar diri, dari dalam diri berbentuk motivasi untuk mengerjakan pekerjaan dengan sebaik mungkin, dari luar diri berupa dorongan dan sikap baik yang diberikan oleh pihak lain yang bersifat memberi dukungan untuk mengerjakan tugas, hal ini biasanya ditampilkan oleh seorang pemimpin. Kemampuan diri, pengalaman, dan kesediaan waktu yang dimiliki oleh karyawan tidak akan menjadi efektif untuk menjalankan tanggung jawab tanpa ada informasi dari pemimpin dan motivasi kerja didalam diri.

Menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif untuk kemajuan organisasi. Pendapat Harahap dan Khair (2019), motivasi adalah segala tindakan dan perbuatan yang menimbulkan.

Kinerja karyawan yang berkualitas menjadi penting untuk membantu organisasi mencapai tujuan dan tergetnya, sehingga dapat dikatakan semakin baik kinerja yang diberikan maka semakin baik perusahaan berkembang, begitupun sebaliknya. Kinerja dapat dipengaruhi dengan adanya strategi peningkatan kepemimpinan dalam suatu organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor organisasi dalam kelangsungannya, yaitu: Kualitas kehidupan kerja, kemampuan, usaha, motivasi, sikap, kepribadian, kompetensi, gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja serta keinginan untuk menyelesaikan tanggung jawab. Kepemimpinan menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja, sehingga Peneliti memilih variabel gaya *Servant leadership* untuk diteliti.

Kepemimpinan yang melayani menjadi satu faktor yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan, untuk mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh karyawan didalam organisasi, kendala menjalani operasional organisasi, sehingga seorang pemimpin dalam suatu perusahaan dapat membuat langkah yang strategis untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh karyawannya. Hubungan yang baik

antara seorang pimpinan dan bawahan maka akan menciptakan suasana yang menyenangkan dalam pekerjaan.

Penelitian dalam gaya kepemimpinan mengalami perkembangan, salah satunya adalah penelitian terhadap gaya seorang pemimpin, yaitu gaya kepemimpinan yang melayani atau bisa disebut juga dengan *Servant Leadership*. Mempunyai konsep seorang pemimpin yang berorientasikan pada manusia atau seorang pemimpin yang memiliki rasa kepedulian kepada perkembangan orang lain, diri sendiri, serta lingkungan yang ada disekitarnya.

Dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik maka pemimpin juga harus bekerja sama dengan karyawan yang memiliki motivasi didalam dirinya untuk menyelesaikan tanggung jawab. Motivasi dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan didalam suatu perusahaan, seperti halnya prosedur kerja yang ditetapkan oleh seorang pemimpin, *Standar Operating Procedure* (SOP) yang perlu dipatuhi oleh karyawan, target kerja yang perlu di capai oleh karyawan, adanya kebijakan yang dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan, serta yang tidak kalah penting adalah gaya yang diterapkan oleh seorang pemimpin dalam menjalani perannya sebagai seorang atasan didalam sebuah perusahaan.

Karyawan dituntut memiliki motivasi dalam dirinya dengan harapan bahwa pekerjaan yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, pelaksanaan kinerja yang baik tentu didasari oleh beberapa hal yang utamanya adalah penggerak seperti motivasi dan dorongan yang diberikan secara langsung oleh seorang pemimpin perusahaan. Motivasi pada diri karyawan akan memberikan koneksi yang positif sehingga akan tumbuh kinerja yang maksimal.

Motivasi seorang karyawan akan terus berkembang didalam dirinya apabila terdapat dorongan positif yang kuat dari lingkungan kerjanya yang nyaman, seperti seorang pemimpin yang melayani yang memberi arah dan mau mendengarkan. Karyawan akan memiliki sifat loyal dan termotivasi memberikan yang terbaik untuk membantu capai target perusahaan dengan senang hati.

Dorongan yang kuat dari dalam diri karyawan dalam mengerjakan tanggung jawab menjadi penting untuk keberlangsungan perusahaan, namun pada dasarnya karyawan memiliki beberapa karakteristik dalam dirinya, seperti berikut :

- a. Memiliki rasa ingin tau yang tinggi, memiliki produktivitas waktu kerja
- b. memiliki keahlian dan kemampuan bekerja secara mendasar.
- c. Terdapat semangat kerja yang timbul dari dalam maupun luar dirinya yang disebut dengan motivasi kerja.

Penilaian seorang pegawai dapat diidentifikasi dengan alat ukur, sebagai berikut, orientasi pelayanan kepada nasabah, kedisiplinan, integritas, pencapaian target, kerja sama, dan keahlian karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti mengambil judul penelitian adalah:

“Pengaruh *Servant Leadership* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Area Pondok Indah.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Servant Leadership* (X1), terhadap kinerja karyawan (Y) di Bank Syariah Indonesia Tbk?
2. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi Karyawan (X2), terhadap kinerja karyawan (Y) di Bank Syariah Indonesia Tbk?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Servant Leadership* (X1), dan Motivasi kerja ( X2) secara bersama terhadap kinerja di Bank Syariah Indonesia Tbk.

### **1.3 Tujuan penelitian :**

1. Mengetahui pengaruh *Servant leadership* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Bank Syariah Indonesia Tbk.
2. Mengetahui pengaruh Motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)
3. Mengetahui pengaruh antara *Servant Leadership* (X1), dan Motivasi kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Terdapat Manfaat dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat dari dua aspek teoritis dan praktis, keduanya memiliki manfaat sebagai berikut:

##### **1. Teoritis**

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan referensi bagi teman – teman yang sedang mempelajari dan memperdalam konsentrasi Sumber Daya Manusia dalam bidang Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan. Pengaruh motivasi dan gaya kepemimpinan *servant leadership* dalam menjalankan organisasi. khususnya bagi seluruh mahasiswa yang berasal dari program studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya dengan memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sudah disebutkan di halaman pertama.

##### **2. Praktis**

Penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat dan masukan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam melakukan penulisan ini, sebagai tempat untuk mengasah dan memperdalam ilmu pengetahuan yang telah didapat selama melaksanakan perkuliahan. Menyampaikan pengetahuan penulis terhadap pentingnya motivasi kerja yang ada di dalam lingkungan perusahaan dengan dengan tujuan mencapai hasil kinerja yang maksimal melalui gaya kepemimpinan *servant leadership* yang diterima oleh karyawan dalam suatu perusahaan.