

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Sumber daya manusia menjadi penting dalam suatu perusahaan dimana individu yang produktif bekerja sebagai penggerak suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dirawat dan dijaga sebaik mungkin dimana akan ada keterkaitan antara perusahaan dan karyawan yang memiliki peran agar lebih efektif dan efisien dalam membantu mewujudkan tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat. Pemberian tanggung jawab yang diberikan pegawai sesuai standar tolak ukur yang telah disepakati oleh pimpinan dan karyawan.

Manajemen sumber daya manusia juga bertujuan untuk menjadi proses pengelolaan hubungan sumber daya manusia, memastikan peningkatan kemampuan sumber daya manusia untuk mencapai keunggulan kompetitif. Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor yang sangat mempengaruhi peningkatan atau penurunan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan bersama pimpinan setiap pegawai dapat menetapkan tujuan kerja dan standar kinerja yang ingin dicapai serta menentukan bahwa hasil yang sebenarnya dicapai pada kurun waktu tertentu, adanya peningkatan kinerja individu pegawai dapat mendorong kinerja seluruh sumber daya manusia dan mencerminkan peningkatan produktivitas.

Pada era digital yang semakin berkembang, bank sebagai lembaga keuangan yang berperan penting dalam menyediakan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat, perbankan syariah menggunakan sistem perbankan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah atau hukum islam. Pada penerapannya bank syariah sebagai instansi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah telah mengadopsi layanan perbankan digital untuk memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi tempat yang ditentukan oleh Peneliti sebagai objek dalam penelitian. Bank Syariah Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi pada keuangan Syariah. Peneliti memilih Bank Syariah Indonesia di area Pondok Indah karena isu penurunan kinerja karyawan yang terjadi di BSI sesuai dengan topik yang digunakan peneliti, peneliti memperoleh akses informasi dan izin

dari perusahaan sehingga membantu peneliti dalam memperoleh data. Selain itu, mengamati dinamika pasar atau kondisi Kantor Cabang BSI di seluruh area Pondok Indah.

Adapun data pelanggaran kode etik baik dalam ketentuan internal Bank dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang terjadi selama tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Pelanggaran Kode Etik Karyawan BSI Tahun 2022

No.	Jenis Sanksi	Kategori Sanksi	Jumlah Sanksi	
			2021	2022
1.	SPNS	Ringan	3	8
2.	ST 1		37	37
3.	ST 2		29	17
4.	SP 1	Sedang	32	118
5.	SP 1 Setara SP 2		0	27
6.	SP 1 Setara SP 3		0	11
7.	SP 2		25	2
8.	SP 3		11	0
9.	SPT	Berat	0	20
10.	PHK		62	88
TOTAL			169	308

Sumber : <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2022-ID/482/>

Sebagai bagian dari penerapan prinsip GCG, BSI juga telah menerapkan sistem pelaporan pelanggaran atau *Whistleblowing System* (WBS). Penerapan WBS bertujuan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan transparan, yaitu dengan menindaklanjuti pengaduan atau pengungkapan atas berbagai hal yang dapat mengakibatkan kerugian baik yang terkait keuangan maupun non keuangan, termasuk penurunan citra Bank. WBS telah dirancang untuk memastikan setiap pelanggaran di lingkungan Bank dapat segera ditindaklanjuti tanpa mengganggu proses bisnis yang sedang berlangsung. Upaya ini merupakan bagian penting dalam menjaga reputasi Bank.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengaduan

Sumber :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah	
		2021	2022
1.	Pembiayaan	15	34
2.	Operasional	7	81
3.	<i>Code Of Conduct</i>	7	12
Total		29	127

<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2022-ID/486/>

Berdasarkan informasi yang diterima pada tabel 1.2 diatas. Perusahaan menunjukkan penurunan dalam hal kinerja karyawan pada tahun 2022, dimana terjadi peningkatan jumlah pelanggaran dalam kode etik yang dilakukan oleh karyawan BSI dalam ketentuan internal BSI dimana pada tahun 2021 hanya mengalami 169 pelanggaran dan pada tahun 2022 bertambah menjadi 308 pelanggaran dalam kode etik yang dilakukan karyawan BSI. Pada tabel 1.2 juga memuat jumlah pengaduan *Whistleblowing system* per 30 Desember 2022 sebanyak 127 pengaduan, jumlah ini bertambah karena sebelumnya pada tahun 2021 hanya terjadi 29 pengaduan. Penurunan angka kualitas kinerja yang terjadi di BSI sangat tidak sesuai dengan 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 menyelesaikan tanggung jawabnya, hal ini biasanya dilakukan oleh seorang pemimpin.

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 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. Motivasi menjadi faktor

yang mempengaruhi kinerja, menurunnya kualitas kinerja karyawan dipengaruhi turunnya minat motivasi serta disiplin kerja pada karyawan, motivasi karyawan menurun disebabkan kurangnya penghargaan atau apresiasi yang di berikan oleh pimpinan. Motivasi yang menurun juga membuat disiplin kinerja karyawan tidak stabil, seperti pada tabel diatas memuat bertambahnya jumlah karyawan yang melakukan pelanggaran dalam kode etik dan bertambahnya jumlah pengaduan yang terjadi pada pengaduan pembiayaan dan operasional perusahaan. Sehingga Peneliti memilih variabel Motivasi dan variabel Disiplin kerja untuk diteliti.

Penelitian dalam motivasi dan disiplin kerja mengalami perkembangan, salah satunya adalah penelitian terhadap kemampuan pimpinan dalam memotivasi karyawan, motivasi disini berbentuk penghargaan yang diberikan pimpinan atas kinerja karyawannya, dan kesadaran karyawan akan tanggung jawabnya sebagai bentuk disiplin kerja mematuhi peraturan perusahaan. Mempunyai konsep seorang pemimpin yang berorientasikan pada kesejahteraan karyawan dan seorang pemimpin yang memiliki rasa kepedulian dan tanggung jawab kepada perkembangan orang lain, diri sendiri, serta lingkungan yang ada disekitarnya.

Dalam mewujudkan kualitas kinerja yang baik pemimpin juga harus bekerja sama dengan karyawan yang memiliki motivasi didalam dirinya untuk menyelesaikan tanggung jawab dan memberikan penghargaan pada hasil kerjanya. Motivasi dipengaruhi oleh pimpinan 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 meraih sasaran perusahaan merupakan langkah krusial dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Pada penerapannya disiplin kerja menjadi titik awal dalam mencapai kesuksesan bagi perusahaan. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran pada karyawan dalam mematuhi serta mentaati segala peraturan yang berlaku dan besarnya rasa tanggung jawab akan tugas dari masing-masing karyawan. Penerapan disiplin di lingkungan kerja salah satunya dengan datang tepat waktu, mengerjakan tanggung jawab tugas sesuai ketentuan waktunya dan masih banyak lagi. Karyawan yang mampu menerapkan disiplin kerja di perusahaan akan membentuk lingkungan kerja yang baik dan mendukung untuk mencapai target kerja karyawan itu sendiri maupun target perusahaan.

Disiplin kerja pada karyawan dipengaruhi juga oleh varian dalam penghargaan finansial yang diberikan kepada individu mencerminkan variasi dalam pemberian kompensasi, keteladanan pimpinan di perusahaan, aturan pasti yang bisa dijadikan pegangan atau acuan oleh karyawan, keberanian pemimpin dalam membuat keputusan menonjol sebagai wujud tekad yang kuat untuk mengambil langkah-langkah penting, pengawasan dan perhatian pimpinan kepada karyawannya.

Motivasi kerja adalah dorongan dan rangsangan yang membuat orang bersemangat dalam bekerja ketika kebutuhannya terpenuhi. Motivasi seorang karyawan akan terus berkembang didalam dirinya apabila terdapat dorongan positif yang kuat dari lingkungan kerjanya yang nyaman, seperti seorang pemimpin yang melayani, memberikan arahan, mendengarkan, dan mampu menghargai hasil kerja karyawannya. Karyawan akan memiliki sifat loyal dan termotivasi memberikan yang terbaik untuk membantu mencapai target perusahaan dengan senang hati. Dorongan yang kuat dalam diri karyawan melaksanakan tanggung jawabnya menjadi penting untuk keberlangsungan perusahaan, namun pada dasarnya karyawan memiliki beberapa karakteristik dalam dirinya, sebagai berikut :

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

Karyawan dituntut memiliki motivasi dalam dirinya dengan harapan bahwa pekerjaan yang dihasilkan dapat berpengaruh baik bagi perusahaan, pengimplementasian 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 dalam 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 mencapai target perusahaan dengan senang hati.

Kinerja karyawan merupakan proses melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan untuk menjadi tolak ukur karyawan yang memiliki kinerja yang baik. 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. 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.

Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai menurut Kariyamin et al., (2020). Namun, pada hasil penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda dimana secara parsial variable motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai menurut Siahaan, et al., (2019). Pada hasil penelitian pada variable disiplin kerja menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan dalam pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap performa para karyawan menurut Kristianti et al., (2021). Namun, pada hasil penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda menurut Arisanti et al., (2019) variable disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penilaian kinerja seorang pegawai dapat dikenali melalui parameter tertentu, seperti fokus pada pelayanan kepada nasabah, kedisiplinan, integritas, pencapaian target, kerja sama, dan keahlian karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mengambil judul penelitian adalah :

“Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Area Pondok Indah”

## **Rumusan Masalah**

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

1. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi ( $X_1$ ), terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Syariah Indonesia Tbk ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Disiplin ( $X_2$ ), terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Syariah Indonesia Tbk?

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh Motivasi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) terhadap Bank Syariah Indonesia Tbk.
2. Mengetahui pengaruh Disiplin ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) terhadap Bank Syariah Indonesia Tbk.

### **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 Motivasi dan Kinerja Karyawan. Pengaruh Motivasi dan Disiplin kerja 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 tujuan mencapai hasil kinerja yang maksimal melalui dorongan motivasi dan

menumbuhkan disiplin kerja di lingkungan kerja antara karyawan dalam suatu perusahaan.

