

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Bank.¹ Berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada pengelolaan dalam dunia perbankan di samping pemasaran juga pengelolaan terhadap sumber daya manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia yang merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank.²

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi suatu perusahaan tidak dapat menghindari adanya persaingan dengan perusahaan lain. Perusahaan yang berkembang harus mampu memanfaatkan sumber daya yang telah ada secara optimal. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut mempunyai pengaruh terhadap upaya organisasi dalam perencanaan tujuan yang hendak dicapai perusahaan.³

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 29.

²Amelia Damayanti Putri, *Analisis Peningkatan Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah*”, Skripsi, IAIN PURWOKERTO, 2017, h. 1.

³Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 10.

Perusahaan merupakan tempat untuk menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Dalam menciptakan simbiosis mutualisme antara karyawan dengan perusahaan, maka perlu adanya suatu sistem atau cara yang mampu menjembatani permasalahan tersebut. Dimanapun manusia berada dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi kegiatannya. Disamping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh Bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya Bank kedepannya. Kemampuan yang dimiliki harus terus diasah secara terus menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan

Konsep kinerja atau prestasi kerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yang dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* adalah performa, atau dikenal juga dengan istilah kinerja. Kinerja merupakan hasil yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Perusahaan yang ingin tumbuh dan berkembang selalu berupaya meningkatkan kinerja karyawannya sebagai sistem organisasi tersebut, termasuk sistem manajemen, sistem fungsional dan sistem operasionalnya.⁴

⁴Arif Yusuf Hambali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta:Center For Academic Publishing Service, 2016), h. 98.

Peran kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan terutama untuk meningkatkan kualitas serta mengatur struktur dan perencanaan yang telah dibuat untuk perusahaan. Karyawan memiliki peran untuk membantu manajer perusahaan dalam menjalankan perencanaan-perencanaan yang telah disusun dengan baik, selain itu karyawan juga harus mampu melihat situasi atau kondisi pada perusahaan agar nantinya dapat menjalankan peranannya dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Sejumlah perusahaan mencoba menilai potensi karyawan sembari menilai kinerja karyawannya. Meskipun perilaku masa lalu mungkin merupakan prediksi yang terbaik atas perilaku masa yang akan datang, kinerja karyawan masa lalu dalam suatu perusahaan tidak dapat dipakai sebagai indikator yang akurat mengenai kinerja masa yang akan datang pada level posisi yang tinggi atau posisi yang berbeda.⁵

Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan produktifitas kinerja karyawan, sehingga karyawan akan termotivasi untuk bekerja. Lingkungan yang nyaman pada saat kinerja akan menyebabkan karyawan merasa senang saat berada di perusahaan. Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan presistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Motivasi merupakan dorongan yang menggerakkan karyawan agar meningkatkan kinerja, sehingga dapat mewujudkan dan mencapai tujuan yang ditentukan perusahaan.⁶

⁵R Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Penerbit Erlangga, 2008), h.

⁶Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2016), h.130.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada sumber daya manusia. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Manajemen karyawanan dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh perusahaan.⁷

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan daya saing sebuah sistem usaha. Kinerja yang sesuai standar perusahaan akan mendukung tercapainya tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan faktor yang umum digunakan untuk mengukur dampak dari sebuah strategi perusahaan. Strategi perusahaan selalu diarahkan untuk menghasilkan kinerja baik berupa kinerja pemasaran maupun kinerja keuangan. Selain itu juga kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global.⁸

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui

⁷Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*

⁸Wahadin, *Manajemen Perubahan Bisnis Dari Teori Ke Data*, (Malang: UIN Malang, 2007), h. 21.

kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Selain itu, kemampuan karyawan untuk bergabung dalam suatu perusahaan tergantung pada tujuan yang ingin diraih dari organisasi tersebut. Kontribusi karyawan terhadap organisasi akan makin tinggi jika perusahaan dapat memberikan hal yang menjadi keinginan karyawan.⁹ Hal inilah yang selalu diterapkan dalam setiap perusahaan ataupun bank. Karyawan pada hakikatnya merupakan salah satu unsur manajemen sumber daya dalam perusahaan. Sumber daya inilah yang menjalankan kegiatan sehari-hari. Karyawan merupakan *living organism* memungkinkan berfungsinya suatu organisasi atau perusahaan dan menjadi unsur penting dalam manajemen. Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Loyalitas dan semangat kerja dapat dilihat dari mereka yang merasa senang dengan pekerjaannya.

Kualitas dapat dikatakan sebagai penggambaran karakteristik untuk memperbaiki kinerja organisasi. Sedangkan manajemen perbankan memiliki peranan yang penting dan harus dimiliki oleh semua lembaga mengingat segala kegiatan usaha sangat memerlukan sebuah manajemen agar bisa menjadi lebih berkembang. Kualitas manajemen perbankan dapat kita lihat pada perusahaan yang memberikan pelayanan terbaiknya. Hal inilah yang masih perlu diperhatikan oleh karyawan pada perusahaan atau bank. Sebagaimana yang di ketahui bahwa karyawan memiliki peranan yang sangat penting bagi peningkatan kualitas bank, apabila karyawan tidak memberikan pelayanan terbaik maka perusahaan atau bank akan mengalami penurunan dari segi kualitas.

⁹Dian Anggraini Kusumajati, *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Perusahaan*, Dalam Jurnal *Character Building Development Center*, Vol. 5 No. 1 (Binus University)

Karyawan di Bank Bukopin memiliki tugas atau *job* yang dipercayakan kepada mereka untuk dikerjakan dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah diberikan oleh pimpinan. Salah satu tugasnya yaitu melayani setiap masyarakat yang datang ke bank dan memberikan pelayanan terbaik agar mendapat tanggapan yang positif sehingga dapat menarik masyarakat yang lain untuk melakukan transaksi menabung di Bank Bukopin. Selain itu, karyawan dituntut untuk bersikap ramah pada siapa saja yang datang di Bank Bukopin dan yang paling utama adalah tetap menjaga kerahasiaan agar nasabah merasa aman untuk menabung di bank. Dalam hal ini karyawan dituntut untuk selalau memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan agar kedepannya dapat lebih baik lagi dari perusahaan-perusahaan yang lain.

Salah satu faktor penunjang bertahannya kualitas pada bank terdapat pada kinerja karyawan itu sendiri. Bagaimana karyawan mempertanggungjawabkan pekerjaan yang di percayakan kepada mereka dan mampu bekerja sama dengan karyawan yang lainnya. Sejatinya, karyawan merupakan ujung tombak dari keberhasilan suatu perusahaan termasuk pada Bank Bukopin. Namun yang tampak pada study pendahuluan pada observasi awal bahwa kinerja karyawan di bank Bukopin Parepare tampaknya masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi melihat dari apa yang ada bahwa perusahaan tidak akan mengalami kemajuan apabila kualitas kerja dari karyawan itu sendiri belum mengalami peningkatan selain itu karyawan sering kali melupakan bahwa manajemen dalam bekerja merupakan point penting yang harus ada pada diri setiap karyawan. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan kualitas perusahaan karyawan memiliki peranan yang sangat penting apalagi melihat dari segi karakter dibutuhkan seorang karyawan yang memiliki jiwa kerja sama dalam

membangun sehingga mampu mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas bank serta memacu semangat karyawan dalam bekerja.

Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui mengenai peran kinerja karyawan serta peningkatan kualitas pada Bank Bukopin yang dianalisis dalam manajemen syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Bentuk Kinerja Karyawan dan Kualitas Pada Bank Bukopin Parepare?
2. Bagaimana Bentuk Pengelolaan SDM Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare Menurut Manajemen Syariah?

C. Tinjauan Penelitian

Sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya, bahwa peneliti ingin membahas tentang Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah):

1. Untuk Memahami Bentuk Kinerja Karyawan dan Kualitas Pada Bank Bukopin Parepare.
2. Untuk Memahami Bentuk Pengelolaan SDM Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Bank Bukopin Parepare Menurut Manajemen Syariah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan bacaan yang bermanfaat sehingga memberikan kontribusi pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis, diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai kinerja karyawan, khususnya mengenai Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin (Analisis Manajemen Syariah).
- b. Bagi Peneliti, diharapkan untuk mencari hal yang menarik yang bisa dijadikan sebagai objek penelitian di Bank Bukopin Parepare.

