

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat saat ini membutuhkan lembaga perbankan dengan prinsip syariah. Dimana industri perbankan syariah menerapkan prinsip syariah. Keberadaan perbankan syariah tentunya tidak terlepas dari esensi dan tanggung jawab serta fungsinya yang utama. Lembaga perbankan memang perlu menunjukkan kinerjanya melalui program perbankan yang menarik dan menguntungkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memberikan layanan keuangan. Menyediakan sumber daya manusia yang profesional, kemudian menyediakan sarana dan prasarana teknis dan informasi yang memadai.

Semua ini untuk mencapai kualitas bisnis perbankan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Karyawan memiliki komitmen bersama terhadap nilai-nilai budaya yang mengarah pada kinerja. Dengan budaya perusahaan, karyawan akan tahu bagaimana berperilaku dalam perilaku sehari-hari, seperti bagaimana karyawan bersosialisasi dengan baik dengan karyawan lain. Pertanyaan penelitian ini berdasarkan artikel yang saya baca. Jika budaya perusahaan tidak sehat, maka karyawan tidak menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik tidak akan mencapai kondisi terbaik. Dalam organisasi, kerjasama antar pegawai kurang harmonis, dan hubungan antar pimpinan yang memperhatikan bidangnya masing-masing tidak begitu harmonis sehingga menimbulkan kesenjangan antar karyawan dan satu orang, dan kurangnya komunikasi. lainnya.

Selain itu, nilai-nilai perusahaan dan komitmen perusahaan juga akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan, dan juga mempengaruhi kepentingan pelanggan. Dengan perkembangannya, jumlah bank syariah terus meningkat. Hal ini tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat antar bank dalam menarik nasabah. Pelayanan yang baik adalah kunci atau core value agar pelanggan bisa tetap setia atau stay Tetap di bank. Jika ada dukungan kinerja bank yang baik maka nasabah akan merasa terlayani dengan baik. Kinerja bank yang baik ini terlihat dari peningkatan aset

dan jumlah nasabah, serta SDM yang melayani nasabah tersebut. Sumber daya manusia boleh disebut karyawan adalah yang terpenting, karena sumber daya manusia itu kreatif dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Kinerja pegawai yang efektif dapat diukur dengan kualitas pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan kualitas pekerjaan yang baik untuk mencapainya, sangat diperlukan kesamaan pandangan terhadap visi, misi dan tujuan.

Bagi Tiffin dalam Riani terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, dua yang pertama adalah variabel individu yaitu pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, usia, motivasi, sikap, dan komitmen. Kemudian yang kedua adalah variabel konteks, yaitu terkait dengan budaya organisasi. Untuk menyatukan visi dan misi diperlukan budaya organisasi yang kuat. Menurut Sutrisno, budaya organisasi adalah sistem nilai, keyakinan, asumsi, atau norma. Bertindak sebagai pemandu dan pemecah masalah dalam organisasi. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah meningkatkan kepuasan kerja dengan cara meningkatkan kepuasan kerja, artinya karyawan diharapkan bekerja secara efisien dan profesional sehingga kinerjanya memuaskan.

Menurut Setiawan dan Ghozali, kepuasan kerja adalah suatu keadaan yang dapat membuat orang merasa senang atau positif secara emosional ketika seseorang mengevaluasi pekerjaannya. Pesatnya perkembangan perbankan syariah belum didukung dengan layanan teknis terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, produk dan layanan perbankan syariah masih kurang, dan masih berorientasi pada keuntungan, meskipun harus juga berorientasi sosial. Industri perbankan syariah belum serius dan gagal mempertahankan statusnya sebagai bank syariah.

Setiap organisasi itu mempunyai ciri khasnya sendiri yang akan membedakan dari organisasi lain ciri khas inilah yang disebut sebagai budaya organisasi yang mengandung nilai-nilai yang harus dipahami, dijiwai, dan dipraktekkan oleh semua individu yang berada dalam organisasi tersebut dengan tujuan untuk mengembangkan dan membangun komitmen untuk mewujudkan visi dan misi menyenangkan hati pelanggan. Memenangkan persaingan dan membangun kekuatan perusahaan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Pascual Berronne, Jordi Surocca, Josep A. Tribo, Coprate Ethical Identity as A Determinant of Firm Peromance: A Test of The Mediating Role of Stakeholder Satisfaction, *Journal of Busennes Ethics*, ol. 76, Springer, 2007 .h 35 – 53.

Ayat Al-qur'an yang berhubungan dengan bekerja QS At-taubah : 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya :

*Dan katakanlah “ Bekerjalah kalian, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang – orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu dan kalian akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diceritakanNya kepada kalian apa yang telah kalian kerjakan.”*

Kinerja diperlukan dengan baik, yakni dengan melakukan penilaian kinerja terhadap karyawan. Apabila kinerja karyawan tidak dikelola dengan baik maka akan erdampak buruk bagi perusahaan. Hal demikian akan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan perusahaan karena kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan ekspetasi perusahaan.

Persaingan dunia bisnis juga terjadi di bisnis perbankan termasuk perbankan syariah. Salah satunya adalah Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan. Berdasarkan data total pendapatan 5 tahun terakhir yang diperoleh pada Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan bahwa untuk dapat bersaing dalam persaingan perbankan kualitas dari tenaga kerja menjadi syarat mutlak.

**Tabel 1.1**

**Tingkat jumlah neraca Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan 2016-2020**

<sup>2</sup> Juneta Zebua, *Pengaruh Budaya Organisasi dan Intensif Teradap Kinerja* 2008( Medan,2009). H. 4

Neraca	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Asset	857.675.58 0.453.56	912.765.834 .654.65	997.723.870 .586.25	1.205.145.14 6.542.63	1.525.762.06 7.390.06
Laba	25.275.445. 133.32	26.554.675. 112.54	27.285.559. 512.36	28.099.047.6 62.20	29.353.230.0 01.84
Jumlah nasabah	765	798	828	886	882

**Sumber : Neraca Pendapatan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan 2016-2017**

Pada tabel 1.1 dapat dilihat setiap tahun nya laba Bank Sumut Syariah KC katamso terus meningkat namun tidak sesuai dengan jumlah modal yang dikeluarkan setiap tahun nya, padahal jumlah nasabah terus meningkat setiap tahun nya. pengembalian keuntungan tidak sesuai dengan modal yang dikeluarkan maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk meneliti kejanggalan tersebut, peneliti menilai ketika pangsa pasar, jenis produk dan jasa sama maka permasalahan ada pada sumber daya manusia perusahaan.

Selain itu kita juga dapat melihat produktifitas karyawan dari tingkat absensi nya. Semakin sedikit jumlah absen karyawan menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja sudah cukup mendukung untuk karyawan sehingga mampu menaikkan kinerja karyawan. Berikut adalah tingkat absensi karyawan Bank Sumut Syariah KC Katamso Medan.

**Tabel 2.1**

**Tingkat Absensi Karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan Juni 2020 – Mei 2021**

No.	jabatan	Absensi karyawan per 30 hari											
		jun	jul	agt	sept	okt	nov	des	jan	feb	mart	apr	mei
1.	Pimpinan cbg kls 3	19/3	19/2	18/1	20/1	19/2	20/1	18/2	19/1	19/0	19/1	19/0	16/1
2.	Wak. Pim cbg kls 3	19/3	19/1	18/2	20/2	19/1	20/1	18/1	19/2	19/1	19/2	19/1	16/2

3.	Pim. Seksi oprasional	19/1	19/3	18/1	20/1	19/2	20/2	18/2	19/1	19/2	19/3	19/1	16/0
4.	Pim. Seksi pelayanan nasabah	19/2	19/1	18/3	20/2	19/1	20/1	18/0	19/3	19/0	19/1	19/2	16/3
5.	Pim. Seksi legal dan adm pembiayaan	19/1	19/2	18/0	20/1	19/0	20/3	18/1	19/0	19/1	19/0	19/3	16/1
6.	Head teller	19/2	19/0	18/3	20/2	19/1	20/1	18/3	19/1	19/3	19/0	19/1	16/2
7.	Pelaksana akun IT & lap cab.	19/2	19/3	18/0	20/1	19/2	20/3	18/1	19/0	19/1	19/3	19/0	16/1
8.	Pelaksana teller cab kls 3	19/3	19/1	18/3	20/0	19/3	20/1	18/3	19/3	19/0	19/2	19/2	16/0
9.	Pelaksana penyelamatan kredit cab.	19/1	19/3	18/0	20/1	19/2	20/2	18/3	19/1	19/2	19/3	19/1	16/3
10.	Pelaksana analisis kredit cab	19/3	19/1	18/2	20/1	19/1	20/3	18/1	19/2	19/2	19/1	19/3	16/1
11.	Pelaksana umum dan kepegawaian cab.	19/3	19/1	18/3	20/1	19/2	20/3	18/2	19/1	19/3	19/2	19/3	16/1
12.	Pelaksana pelayanan & info nasabah cab.	19/2	19/2	18/1	20/3	19/1	20/2	18/3	19/2	19/0	19/3	19/1	16/3
13.	Pelaksana cs	19/1	19/0	18/2	20/0	19/1	20/0	18/3	19/0	19/2	19/0	19/1	16/0
14.	FSO	19/2	19/1	18/0	20/1	19/2	20/3	18/0	19/3	19/1	19/0	19/3	16/1
15.	AO	19/1	19/3	18/2	20/1	19/1	20/1	18/0	19/1	19/2	19/3	19/2	16/0

16.	Staf prioritas	19/2	19/1	18/3	20/0	19/0	20/0	18/1	19/2	19/1	19/1	19/1	16/0
-----	----------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**Sumber : Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan ( Data diolah )**

Pada Tabel 2.1 dapat dilihat bahwa masih banyak terdapat karyawan yang tidak hadir pada tiap-tiap jabatan, ini tentu saja dapat berdampak pada kinerja karyawan yang lainnya. Hal ini diduga masih berkaitan dengan budaya organisasi pada perusahaan ini, akan tetapi masih perlu pembuktian melalui penelitian berdasarkan tabel 1.1 peneliti tertarik untuk menganalisis faktor penyebab kurangnya sikap ekstra role yang akan berdampak pada kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan.

Dari fenomena-fenomena yang telah dipaparkan dan didukung dengan data maka penulis tertarik memilih judul “ *Pengaruh Nilai-nilai Budaya Organisasi dan komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bank Studi Kasus Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan* “.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Berdasarkan data neraca dan data absesnsi karyawan yang telah dicantumkan dilatar belakang masalah maka didapat bahwa budaya organisasinya kurang baik
2. Berdasarkan data neraca dan data absensi karyawan yang didapat bahwa budaya organisasi yang kurang baik akan mempengaruhi sistem komitmen dari perusahaan
3. Kinerja karyawan juga akan mengalami penurunan apabila budaya dan komitmen perusahaan kurang baik

## **B. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, dapat diketahui bahwa ruang lingkup penelitian ini relatif luas serta terdapat banyak pertanyaan dan masalah yang muncul dari uraian latar belakang masalah. Untuk itu penelitian ini fokus pada bagaimana kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y) yang dipengaruhi oleh budaya perusahaan sebagai variabel bebas (X1) dan juga Komitmen perusahaan sebagai variabel bebas (X2)

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan
3. Apakah budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini antaralain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen perusahaan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi dan komitmen perusahaan secara bersama-sama berpengaruh kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan.

## **E. Manfaat Penelitian.**

### **a. Bagi Peneliti**

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan baik untuk dapat menerapkan ilmu yang sudah diperoleh selama melakukan perkuliahan, dan

bagi peneliti ini merupakan hal yang baik untuk menambah wawasan lalu mengembangkan kemampuan ilmiah peneliti.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi saran dan masukan bagi Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamsa Medan untuk dapat meningkatkan kualitas perusahaan, meningkatkan kualitas kinerja karyawan melalui budaya organisasi dan komitmen organisasi.

c. Bagi peneliti lanjutan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lanjutan untuk menyelesaikan penelitiannya dibidang yang sama dimasa yang akan datang.

d. Bagi Universitas

Penelitian ini dijadikan sebagai syarat untuk menyelesaikan S1 Sebagai bentuk pengabdian mahasiswa tingkat akhir dan dapat menguji kemampuan dari mahasiswa itu sendiri.

e. Bagi Pemerintah

Bagi pemerintah penelitian ini dapat bermanfaat untuk membantu dalam membuat peraturan baru dalam suatu negara, dapat mengambil keputusan, pemerintah jadi tahu fenomena yang terjadi dimasyarakat atau disebuah perusahaan karena adanya penelitian yang dilakukan.

f. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat manfaat penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai budaya organisasi dan komitmen organisasi.

## **F. Batasan Istilah**

Untuk tidak menimbulkan peredaan pengertian, perlu ada penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Budaya adalah semua hal yang merupakan hasil pemikiran individu atau kelompok baik berupa pengetahuan, kepercayaan, kesnian, nilai-nilai, moral, dan karya-karya yang didapat dari interaksi manusia denan lingkungan disekelilingnya dan kemudian dilakukan dalma kehidupan sebagai individu ataupun masyarakat.



2. Organisasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang terstruktur, memiliki tujuan tertentu dan saling bekerja sama guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.
3. Budaya organisasi adalah pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang diyakini dan dijiwai oleh seluruh anggotanya dalam melakukan pekerjaan sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah yang terkait, sehingga akan menjadi sebuah nilai atau aturan didalam organisasi lainnya.
4. Komitmen organisasi adalah sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi
5. kinerja karyawan adalah sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing guna untuk mencapai tujuan organisasi.
6. Pada penelitian ini dikhususkan pada karyawan bank yang berada di Bank Sumut Syariah KC Brigjen Katamso Medan. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari budaya organisasi dan komitmen perusahaan terhadap kinerja karyawan bank.