

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mengakibatkan adanya persaingan yang ketat antar perusahaan yang memaksa perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Persaingan dirasakan tidak hanya pada perusahaan yang bergerak di sektor barang, tetapi juga sektor jasa. Manusia adalah salah satu sumber daya yang bisa dikatakan cukup penting dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang dan perlu mendapatkan perhatian dari pihak perusahaan. Perhatian ini diperlukan untuk mengingat dalam menjalankan aktivitasnya, perusahaan akan selalu berhadapan dengan sumber daya manusia yang dimilikinya. Dengan demikian pembinaan terhadap sumber daya manusia perlu terus mendapatkan perhatian yang besar dalam suatu perusahaan.

Salah satu faktor penting dalam menopang eksistensi perusahaan dalam memajukan kualitas dan manajemen kinerja adalah penguasaan kompetensi yang dimiliki oleh Sumber Daya Manusia. Oleh karena itu setiap perusahaan menginginkan kinerja yang tinggi dari setiap karyawan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi maka diharapkan akan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Kinerja karyawan yang tinggi bukanlah suatu kebetulan, melainkan banyak faktor yang mampu mempengaruhi diantaranya pemberian kompensasi yang sesuai serta pengalaman kerja dalam bidang yang dijalankan oleh setiap individu atau karyawan.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena dapat menjadi suatu indikator dari kontribusi yang diberikan karyawan untuk perusahaan. Kinerja yang baik didapatkan dari Sumber Daya Manusia yang berkualitas yang juga mempunyai pengalaman kerja yang cukup di bidangnya. Kinerja yang baik diharapkan pula sejalan dengan pemberian kompensasi yang sesuai sehingga menciptakan suatu hubungan yang baik antara perusahaan dengan karyawannya. Baik perusahaan maupun karyawan harus saling bekerja sama dalam meningkatkan produktivitas perusahaan secara optimal. Perkembangan perusahaan yang optimal serta kinerja karyawan yang baik akan

menciptakan hubungan kerja yang baik antara satu sama lain. Seperti dijelaskan dalam ayat Al-Quran surat Al-ahqaaf ayat 19 yang artinya :

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”

Kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada mereka¹. Kompensasi juga merupakan salah satu aspek yang berarti, karena tingkat kompensasi yang diberikan dapat mencerminkan ukuran nilai karya atau jasa mereka. Dalam menetapkan kompensasi setiap organisasi harus mengusahakan sedemikian rupa sehingga kompensasi yang diberikan dapat terpenuhi. Pemberian kompensasi yang memadai akan dapat mempertahankan maupun meningkatkan kinerja karyawan. Pada prinsipnya, tingkat kompensasi yang diberikan dapat mencerminkan ukuran nilai karya atau jasa mereka. Dalam hal ini maka perusahaan juga sewajarnya menghargai jerih payah karyawan itu dengan memberikan kompensasi yang setimpal. Dengan demikian, apabila kompensasi yang diberikan sesuai maka diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, prestasi dan kinerja karyawan itu sendiri.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja. Karyawan yang telah memiliki pengalaman kerja lebih banyak dan mempunyai berbagai macam pengalaman diharapkan mampu memecahkan bermacam-macam persoalan, sesuai dengan kemampuan individual masing-masing karyawan. Berbekal pengalaman tersebut diharapkan juga tiap-tiap karyawan mampu bekerja dengan skill yang dimiliki disetiap bidangnya masing-masing sehingga dapat meningkatkan kemampuan kerja dan kinerja karyawan itu sendiri. Pengalaman kerja seorang pelamar dapat dijadikan pertimbangan utama saat proses seleksi, pelamar tersebut merupakan calon karyawan yang siap diperkerjakan dalam perusahaan². Pegawai akan semakin terampil apabila memiliki kecakapan dan

¹ Malayu Hasibuan, *Sumber Daya Manusia*, Edisi Revi. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 118.

² Ibid. h. 108

pengalaman kerja yang cukup, sehingga dapat bekerja dan menggunakan fasilitas kerja dengan baik³.

Di samping kompensasi dan pengalaman kerja, terdapat stress kerja yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, dimana stress kerja yang berlebihan akan mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan⁴. Stress kerja bisa sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan karena kondisi psikologi yang dialami karyawan dapat mengganggu aktivitas harian yang berdampak pada hasil kerja yang dilakukan. Maka dalam hal ini penting bagi perusahaan untuk menciptakan situasi kerja yang nyaman dan positif bagi setiap karyawan, dengan demikian kinerja dapat meningkat dan operasional serta profit perusahaan dapat meningkat.

Salah satu sektor perusahaan yang membutuhkan karyawan dengan kinerja yang baik adalah sektor perbankan. Mengingat tingginya persaingan yang ada di bidang perbankan maka perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Perbankan syariah saat ini tengah berada pada kondisi ditopang oleh semangat yang membara guna mencapai pertumbuhan terus menerus atau berkelanjutan. Para akademisi dan praktisi secara bergelombang terus mencurahkan gagasan dan pemikiran terkait pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah, baik di skala lokal Indonesia maupun dalam ruang lingkup dunia internasional. Semua harapan menjadi doa bagi seluruh umat muslim di dunia, walaupun tentu saja masih terdapat banyak tantangan dan hambatan dalam mencapai kemaslahatan bersama⁵.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada beberapa karyawan di kantor Bank Sumut Cabang Syariah kota Pematangsiantar bahwa ada beberapa indikasi dalam pemberian kompensasi, salah satunya adalah pencapaian target kerja pada

³ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Ke. (Bandung: PT Refika Aditama, 2011), h. 229.

⁴ AA. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013) h. 157.

⁵ Asmaul Husna et al., "Pengaruh Kebijakan Moneter Terhadap Kinerja Bisnis Perbankan Syariah," *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* 21, no. 2 (2021): 215–225.

setiap individu dibidangnya masing-masing. Kinerja yang optimal akan sejalan dengan kompensasi yang setimpal pula. Setiap jabatan yang diperoleh juga menentukan besar kecilnya suatu kompensasi. Tentu dengan pengalaman kerja yang cukup dibidangnya masing-masing diharapkan juga agar meningkatkan kinerja disetiap karyawan. Fenomena yang terjadi di Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar terkait dengan masalah kompensasi adalah pemberian kompensasi terkadang mengalami keterlambatan terutama pada karyawan *outsourcing*. Faktor ini sedikit banyaknya mampu mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu kompensasi merupakan kebijaksanaan yang penting dan strategis karena hal ini langsung berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Bila perumusan kebijaksanaan dalam pemberian kompensasi sudah tepat, maka karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan pencapaian perusahaan.

Tidak hanya faktor pemberian kompensasi saja yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan faktor pengalaman kerja. Pengalaman kerja merupakan penguasaan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya⁶.

Pengalaman kerja sangatlah penting dikarenakan ini menjadi tolak ukur pertama perusahaan dalam melihat calon karyawan yang telah siap pakai. Semakin luas pengalaman kerja seseorang, maka semakin terampil seseorang dalam melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pula pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan dengan pengalaman kerja yang mencukupi tetapi yang terpenting mereka mau bekerja dengan giat untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Pengalaman kerja yang mumpuni serta kemampuan dan kecakapan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak bekerja dengan giat.

⁶ T Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2014), h. 24.

Pengalaman kerja merupakan salah satu modal utama selain tingkat pendidikan, apabila seseorang ingin memasuki dunia kerja. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh seseorang di dalam dunia kerja kadang-kadang lebih dibutuhkan daripada tingkat pendidikan yang tinggi. Pengalaman kerja seseorang dapat diukur dari masa kerjanya sehingga semakin lama seseorang bekerja semakin bertambah pengalamannya terhadap pekerjaannya. Dengan pengalaman kerja yang cukup, diharapkan dapat meningkatkan kinerja seseorang dibidangnya masing-masing.

Salah satu indikator dalam menentukan seseorang yang memiliki pengalaman kerja adalah lama waktu bekerjanya. Dari data yang didapat di Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar, diperoleh data karyawan berdasarkan lama waktu/masa kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1

Data Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar Tahun 2020-2021 Berdasarkan Lama Waktu/Masa Kerja

No.	Divisi	Jumlah Per Divisi	Lama Waktu dan Masa Kerja			
			Jumlah Per Tahun			
			<1	1-7	8-14	>14
1	Pembiayaan	4	0	2	1	1
2	Finance Accounting	4	0	2	0	2
3	Marketing	4	0	1	1	2
4	Adm. Pembiayaan	6	1	1	3	1
5	Operasional	21	2	11	6	2
6	Teknik	1	0	1	0	0
	Jumlah	40	3	18	11	8

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan lama waktu/masa kerja pada variabel Pengalaman Kerja <1 tahun sebanyak 3 orang, 1-7 tahun sebanyak 18 orang, 8-14 tahun sebanyak 11 orang dan >14 tahun sebanyak 8 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar memiliki pegawai/karyawan berpengalaman yang sangat minim yaitu lebih banyak pegawai/karyawan yang memiliki masa kerja 1-7 tahun. Data ini menunjukkan

bahwa setiap karyawan memiliki masa kerja yang berbeda-beda sehingga semakin lama seseorang bekerja mampu mempengaruhi pengalaman kerja yang dimilikinya.

Faktor psikologi juga penting untuk dapat diperhatikan oleh perusahaan, karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam hal faktor psikologi yang bisa mendapat perhatian lebih adalah stress kerja setiap karyawan. Tingkat stress dari masing- masing individu bisa berbeda-beda dan hal ini bisa mempengaruhi kegiatan sehari-hari termasuk juga dalam bekerja. Banyak hal yang dapat memunculkan stress pada setiap karyawan, beberapa diantaranya adalah beban kerja, lingkungan bekerja yang kurang nyaman, dan faktor eksternal lainnya. Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi setiap karyawan. Stress kerja dapat dialami oleh setiap karyawan dari berbagai perusahaan. Hal ini tidak terkecuali dialami oleh sektor perbankan, meningkatkan beban kerja yang dipikul karyawan bank cukup besar. Berbagai posisi di bank sangat rentan mengalami stress karena pekerjaan karyawan yang menghancurkan mereka berurusan dengan ribuan nasabah dengan berbagai karakter.

Melalui wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Kota Pematangsiantar maka diketahui berbagai penyebab stress yang dialami di kantor. Posisi front liner sangat rentan mengalami stress karena setiap hari harus berhadapan dengan kurang lebih 150 orang nasabah yang memiliki karakter dan latar belakang yang berbeda-beda. Di samping itu karyawan di posisi front liner juga dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sopan di hadapan nasabah. Selain front liner, beberapa divisi lain juga mengalami stress kerja sesuai dengan bidangnya, seperti divisi marketing yang dikejar dengan berbagai macam target yang harus dipenuhi setiap bulannya dan juga beberapa divisi yang berkaitan dengan keuangan serta data nasabah yang menuntut ketelitian karyawan.

Kegiatan penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kompensasi, pengalaman kerja dan kinerja, serta mengetahui pengaruh pemberian kompensasi tersebut terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Kota Pematangsiantar, maka dari itu penulis mengangkat judul : **“Pengaruh Kompensasi, Pengalaman Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi penulis mengenai Pengaruh Kompensasi, Pengalaman Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar adalah sebagai berikut:

1. Adanya keterlambatan pemberian kompensasi kepada beberapa karyawan terutama pada karyawan *out sourcing*.
2. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar memiliki beberapa karyawan dengan masa bekerja kurang dari 1 tahun.
3. Setiap divisi pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar memiliki potensi untuk mengalami stress sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti memberikan pembatasan permasalahan agar dalam penelitian ini pembahasan dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah pengaruh kompensasi, pengalaman kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar. Dan disini penulis akan meneliti semua karyawan yang bekerja pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah penelitian yang dikemukakan adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar?
2. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar?
3. Apakah terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar

4. Apakah terdapat pengaruh kompensasi, pengalaman kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar
- b. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar
- c. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar
- d. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi, pengalaman kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pematangsiantar

2. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilaksanakan maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan ilmu ekonomi dan bisnis syariah dan diharapkan menjadi pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai pengaruh kompensasi, pengalaman kerja dan stress kerja pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah di Indonesia serta bermanfaat dan memberi masukan kepada setiap pengambil kebijakan dalam melihat pengaruh

kompensasi, pengalaman kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah di Indonesia.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN