

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, manusia harus ikut serta mengiringi perkembangan tersebut. Perkembangan tersebut mengakibatkan banyak hal yang berubah menjadi lebih berkembang dengan sangat pesatnya, seperti teknologi. Perkembangan zaman mengakibatkan teknologi berkembang sangat drastis. Tak hanya teknologi yang berkembang pesat di karenakan perkembangan zaman, dunia bisnis pun menjadi sangat berkembang dan membuat terbukanya persaingan yang ketat di segala bidang. Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Untuk menghadapi hal demikian, perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, agar memiliki keahlian khusus sehingga mampu bertahan dan bersaing di dunia usaha.¹

Dalam suatu perusahaan atau organisasi, Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari sumber potensi yang akan membawa organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber Daya Manusia tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan dan kinerja suatu organisasi. Produktivitas dan loyalitas tenaga kerja kepada perusahaan akan memberikan dampak nyata terhadap perkembangan dan pertumbuhan organisasi. Pertumbuhan organisasi atau perusahaan dapat dilihat dengan meningkatnya asset perusahaan, meningkatnya laba dan juga semakin tingginya nilai dari suatu perusahaan. Tidak berlebihan jika dikatakan bahwa untuk sebagian besar perusahaan, sumber daya manusia merupakan suatu asset yang sangat berharga, yang bisa melebihi aset-aset lain milik perusahaan.² Bagi dunia perbankan yang memiliki kegiatan yang begitu padat dalam arti setiap transaksi harus selesai pada waktu yang relatif singkat, maka seorang karyawan yang dimiliki haruslah memiliki beberapa persyaratan yang khusus. Seorang

¹ Edy Sutrisno, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Kencana*, 2017, h. 1.

² Nurlaila, "Pengakuan Dan Pengukuran Sumber Daya Manusia Sebagai Asset Dalam Penyajian Laporan Keuangan," *Jurnal D-III Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2013).

karyawan bank harus memiliki keterampilan dalam dunia perbankan agar dapat melayani setiap produk perbankan yang ditawarkan secara cepat, tepat dan memuaskan.³ Dengan kata lain karyawan bank haruslah memiliki kualitas yang benar-benar dapat diandalkan atau menjadi seorang bankir profesional.

Kegiatan usaha bank secara umum adalah usaha yang berlandaskan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu profesionalisme sangat dibutuhkan didalamnya. Pada dasarnya suatu bank selalu berusaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan bank adalah karyawan. Salah satu masalah yang dihadapi bank syariah, yaitu persoalan sumber daya manusia. Dalam hal ini yaitu maraknya perbankan syariah di Indonesia tetapi tidak diimbangi dengan SDM yang memadai.

Usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien sekaligus mencapai target yang diberikan. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka diadakan pemberian penghargaan karyawan yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik dan juga telah mencapai target yang ditentukan. Perusahaan memberikan penghargaan pada saat hasil kerja seorang karyawan telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.⁴

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan atau organisasi. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan,

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 158.

⁴ Ahmad Bairizki, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 2. (Surabaya: Pustaka Aksara, n.d.), h.33.

mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif dan mendapatkan perlakuan yang sama.⁵

Bank Sumut Syariah adalah salah satu lembaga perbankan terbesar di provinsi Sumatera Utara yang tidak semua karyawannya berasal dari latar belakang Pendidikan keuangan Syariah, karena pada saat rekrutmen karyawan, calon karyawan yang berasal dari seluruh jurusan dapat mengikuti proses rekrutmen. Selain itu, karyawan pada Bank Sumut Syariah kurang totalitas dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pimpinan operasional, yang menjelaskan bahwa pekerjaan karyawan sering menumpuk dari hari ke hari dikarenakan kurangnya totalitas dalam melakukan pekerjaan.⁶ Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu karyawan. Karyawan menjelaskan bahwa terjadinya penurunan kinerja yang mereka lakukan karena banyaknya target yang dibebankan kepada karyawan yang tidak sepenuhnya terealisasi dengan baik, maka dari itu pekerjaan yang mereka lakukan menjadi tidak sempurna.⁷

Salah satu target yang tidak tercapai yaitu Target, Realisasi dan Proyeksi Pencapaian Pembiayaan Syariah pada Bank Sumut Syariah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1
Target, Realisasi dan Proyeksi Pencapaian Pembiayaan Syariah pada Bank Sumut Syariah (Rp Milyar)

No	Tahun	Realisasi	Target	Pencapaian
1	2017	1.792. 286	2. 018. 974	12,65%
2	2018	2. 388. 686	2.369.663	12%
3	2019	2. 132. 223	2. 627. 557	13%
4	2020	1. 949. 237	2. 140. 872	12%

⁵ Sri Larasati, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sleman: Deepublish, 2018), h. 195.

⁶ Pimpinan Operasional Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso, diwawancarai pada 30 Mei 2022.

⁷ Karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso, diwawancarai pada 30 Mei 2022.

Sumber: Annual Report Bank Sumut

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa realisasi pembiayaan UUS Bank Sumut dari tahun 2017 – 2020 tidak pernah mencapai target secara maksimal, dimana target pada tahun 2017 sebesar Rp. 2.018.974 tetapi hanya teralisasi sebesar Rp. 1.792.286, begitu juga pada tahun 2018, dimana ditetapkan target sebesar Rp. 2.369.663 tetapi yang terealisasi sebesar Rp. 2.388.686, bahkan pada proyeksi pencapaiannya mengalami penurunan walaupun tidak terlalu besar. Berdasarkan data tersebut, secara signifikan pembiayaan yang ditargetkan pada setiap tahunnya tidak tercapai selama 4 tahun berturut – turut.

Upaya yang dilakukan agar tercapainya target yang ditetapkan adalah dengan pemberian *reward*. *Reward* merupakan salah satu elemen yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh suatu perusahaan untuk memotivasi karyawan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih maksimal. Tindakan yang dilakukan karyawan dalam pencapaian prestasi dalam pekerjaannya, wajar mendapatkan sebuah apresiasi, sebagai ungkapan terima kasih dan perhatian kita. *Reward* merupakan imbalan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan berdasarkan kinerja yang dilakukannya. *Reward* dilakukan untuk menumbuhkan persaingan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara pekerja yang satu dengan yang lainnya.⁸ Dari berbagai pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *reward* merupakan sebuah hasil dari pencapaian prestasi kerja berupa ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan dan diakui dengan yang lain.

Bentuk dari *reward* yang diterapkan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah berupa bonus, kenaikan gaji, dan kenaikan jabatan yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi. Tetapi meski sudah adanya *reward* ini, masih ada karyawan yang terlena dengan pemberian dari pimpinan sehingga kinerja mereka mengalami penurunan dan juga tidak bias mencapai target yang telah ditetapkan.

⁸ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), h. 319

Berikut ini komponen pemberian kompensasi pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan :

Tabel 1. 2

Komponen Kompensasi pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Syariah Medan

No	Jenis Kompensasi	Keterangan
1	Gaji	Diberikan satu kali dalam sebulan.
2	Insentif	Diberikan pada karyawan yang berprestasi, dilihat dari nilai kinerjanya.
3	Tunjangan	Tunjangan hari raya keagamaan, cuti tahunan.
4	Jaminan Sosial/ Kesehatan	Wajib mengikuti BPJS dan ada asuransi kesehatan dari PT. Bank Sumut Kantor Pusat Syariah Medan.
5	Fasilitas	Pakaian Dinas, Rumah Dinas, Mobil Dinas diberikan layanan olahraga, adanya tempat ibadah.
6	Peluang Promosi	Dilihat apakah ada posisi yang kosong, dan orang yang terpilih ditunjuk oleh bagian personalia.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan atau keyakinan. Jika karyawan sudah mendapatkan lingkungan kerja yang memadai, maka karyawan pun akan merasa yakin dan percaya bahwa dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya. Kemampuan atau keyakinan memiliki pengaruh dalam keberhasilan karyawan dalam melakukan suatu tindakan atau dalam melakukan suatu pekerjaan. Kemampuan atau keyakinan tersebut disebut efikasi diri.

Teori yang membahas tentang efikasi diri adalah teori social kognitif, kinerja karyawan yang tinggi didukung oleh kualitas personal yang tinggi, dimana kualitas personal akan memunculkan keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki, keadaan ini akan mengarahkan individu merasa gairah dalam

bekerja sehingga individu merasa puas terhadap hasil kerjanya.⁹ Efikasi diri sangat erat kaitannya dengan kerja karyawan, yang mana adanya pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan, sehingga karyawan tetap terjaga dan mampu untuk selalu melakukan hal yang terbaik dan menghindari frustrasi kerja yang berakibat penurunan produktivitas di kantor.

Tabel 1. 3
Hasil Pra Survei Mengenai Efikasi Diri Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban	
			Ya (%)	Tidak (%)
1	Mampu berusaha dengan keras, gigih, dan tekun dalam menyelesaikan pekerjaan	34	89,0%	11,0%
2	Yakin dengan kemampuan yang saya miliki dapat menghadapi hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan	34	90,0%	10,0%
3	Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan di dunia kerja	34	69,0%	31,0%
			82,6%	17,3%

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari hasil pra riset pada tabel di atas menunjukkan bahwa penerapan efikasi diri pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil rata – rata responden yang menjawab “ya” sebesar 82,6% dan karyawan yang menjawab “tidak” sebesar 17,3%, namun untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal efikasi diri pada karyawan masih perlu ditingkatkan lagi. Karena masih terdapat karyawan yang menjawab “tidak” pada poin pernyataan di atas.

⁹ Elga Yanuardianto, “Teori Kognitif Sosial Albert Bandura (Studi Kritis Dalam Menjawab Problem Pembelajaran Di Mi),” *Auladuna : Jurnal Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah* 1, no. 2 (2019): 94–111.

Persaingan dunia bisnis juga terjadi di perbankan termasuk perbankan syariah. Salah satunya adalah Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan. Berdasarkan pengamatan yang saya lakukan di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terjadi penurunan kedisiplinan karyawan. Hal ini terlihat dari terjadinya tingkat keterlambatan karyawan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan. Ketidak tepatan waktu salah satu faktor yang dapat menurunkan kinerja perusahaan. Hal ini berdampak pada penurunan transaksi di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini terjadi tidak terlepas dari peran kinerja karyawan untuk memperoleh laba, dan juga berdampak pada tidak tercapainya target yang telah ditetapkan.

Kondisi kepercayaan diri karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan sesuai pekerjaan dibidang masing – masing. Kalau untuk kemampuan karyawan, setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan masing – masing juga, akan tetapi bisa dikatakan kalau kemampuan sudah baik maka mereka akan percaya diri menjalankan tugas yang sudah dibebankan. Pengukuran efikasi diri ini diperlukan untuk mengukur keyakinan karyawan terhadap kemampuannya untuk dapat menyelesaikan masalah dan tanggung jawab, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Shafuwandi yang dilakukan pada tahun 2019, dapat diketahui bahwa *Reward* dan Kinerja berhubungan secara positif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi *reward* yang diterima maka akan semakin baik kinerja karyawan tersebut.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Fajri Rafsanjani yang dilakukan pada tahun 2020, dapat diketahui bahwa pengaruh efikasi diri berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Surya Anugerah Globalindo.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam kesempatan ini penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Reward* dan Efikasi Diri Terhadap**

Kinerja Dengan *Targeting* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya inisiatif dan kurangnya partisipasi karyawan untuk memenuhi target yang telah ditetapkan.
2. Kurangnya dorongan dari diri karyawan sendiri untuk meningkatkan kinerjanya karena kurangnya rasa tanggung jawab dari diri karyawan untuk menjalankan tugas yang diberikan.
3. Perhatian perusahaan yang belum maksimal kepada karyawan mengakibatkan karyawan mengabaikan pekerjaannya sehingga kinerja dan semangat karyawan dalam berkontribusi kepada perusahaan menurun.
4. Karyawan Bank Sumut Syariah medan mengalami penurunan kinerja yang dikarenakan pemberian *reward* yang belum maksimal.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti membatasi pada hal-hal yang akan diteliti, yang bertujuan untuk memfokuskan masalah penelitian. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Sedangkan untuk variabel bebasnya adalah pemberian *reward* dan efikasi diri dan *targeting* sebagai variabel interveningnya. Adapun objek penelitian ini adalah karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?

2. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?
3. Apakah *targeting* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?
4. Apakah *reward* berpengaruh terhadap *targeting* karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?
5. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap *targeting* Karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?
6. Apakah *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *targeting* Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?
7. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *targeting* Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *targeting* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap *targeting* karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap *targeting* karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan melalui *targeting* Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
7. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan melalui *targeting* Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis merupakan manfaat yang berkenaan dengan ilmu pengetahuan, dalam hal ini ilmu yang berkenaan dengan manajemen sumber daya manusia (SDM). Berkenaan dengan hal ini yaitu sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti dan pembaca khususnya mengenai pengembangan keilmuan tentang meningkatkan sumber daya manusia khususnya kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktisi

- a. Manfaat bagi perusahaan adalah sebagai media referensi dan tukar pikiran oleh pihak Bank Sumut Kantor Cabang Syariah medan sehingga nantinya diketahui langkah-langkah apa saja yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
- b. Manfaat bagi pemerintah adalah sebagai media referensi dan tukar pikiran untuk pemerintah agar berperan aktif untuk meningkatkan kinerja karyawan daerah karena PT. Bank Sumut merupakan bank pembangunan daerah Sumatera Utara.
- c. Manfaat bagi akademisi adalah sebagai media referensi penulis selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai kinerja karyawan.

