

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan badan usaha penghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya yang bertujuan meningkatkan taraf hidup orang banyak. Era sekarang ini banyak sekali bank konvensional yang mengembangkan unit usahanya yang berbentuk bank syariah yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah islam. Bank Negara Indonesia merupakan salah satu bank konvensional yang telah mengembangkan unit usaha yang berbentuk syariah yang bernama BNI Syariah.

BNI Syariah mempunyai banyak kantor cabang di Surabaya diantaranya adalah KC Surabaya, KCP Rajawali, KCP Diponegoro, KC Surabaya Dharmawangsa, KCP Ngagel, KCP Mikro Rungkut, KCP Mikro Sunan Ampel, KCP Mikro PS Babat, KCP Mikro PS Gresik, KCP Mikro Implant PS Sidoarjo. Kota Surabaya merupakan kota madya di Jawa Timur yang berkategori cukup potensial untuk perbankan syariah karena mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga memberikan peluang besar dalam perkembangan bank syariah di Surabaya, untuk itu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang potensial untuk menjalankan bisnis perbankan syariah. BNI Syariah dipilih menjadi subyek penelitian ini karena berdasarkan sumber berita dari Tempo.co bahwa saat ini bank BNI Syariah telah membukukan pertumbuhan aset sebesar 21% per kuartal

pertama tahun 2017 secara *year-on-year* menjadi Rp 29,86 triliun. Direktur utama BNI Syariah Abdullah Firman Wibowo mengatakan kenaikan aset tersebut ditopang pertumbuhan pembiayaan sebesar 17,83% dan pertumbuhan dana pihak ketiga sebesar 23,38% secara *year-on-year*. Kinerja bisnis yang baik ini menurut Abdullah tetap harus memperhatikan kualitas kinerja karyawan, semakin baik keahlian kinerja karyawan yang dimiliki oleh perseroan maka semakin meningkatkan pertumbuhan aset perusahaan. Hal ini juga didukung dengan peningkatan jumlah nasabah bank BNI Syariah berdasarkan catatan atas laporan keuangan tahunan 2016, pada tahun 2016 jumlah nasabah Bank BNI Syariah tercatat sebanyak 129.654 dengan NOA (*Number of Account*) meningkat 55,57% dari tahun 2015 sebanyak 83.343 nasabah (www.tempo.co). Perkembangan bank syariah di Indonesia semakin hari kian menunjukkan eksistensinya. Bank Indonesia menyusun rencana untuk menumbuh kembangkan sistem perbankan syariah, hal ini menyebabkan bank konvensional berbondong-bondong untuk membuka unit usaha syariah. Perbankan syariah telah menjadi industri yang prospektif dan merupakan bisnis yang membutuhkan pengelolaan yang profesional. Bank memiliki fungsi sebagai lembaga *intermediary*, oleh karena itu bank harus memiliki kinerja yang baik yang harus dicapai melalui aktivitas usahanya.

Kinerja karyawan yang baik sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk menunjang jalannya aktivitas-aktivitas usahanya. Kinerja karyawan merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau sebuah organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja

tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang ditentukan (Sedarmayanti, 2011 : 260). Upaya dalam peningkatan kinerja karyawan, maka perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki pendidikan tinggi, motivasi kerja yang baik, serta pengalaman kerja dan sikap kerja yang baik pula. Kinerja dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap, kepribadian, kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan psikologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik (Sutermeister, 2003 : 7-8 dalam Mahmud, 2012 : 213)

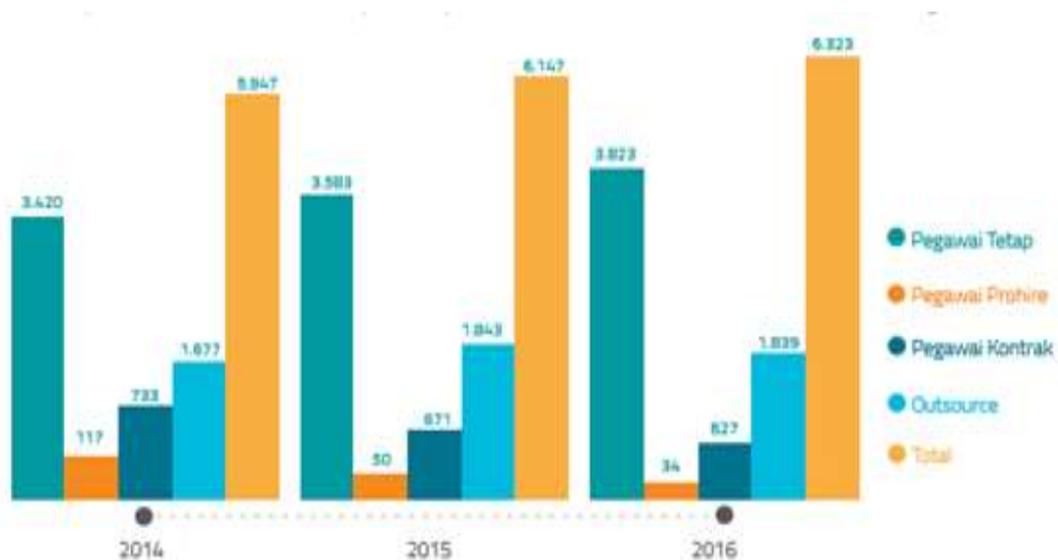
Pendidikan adalah upaya persuasi atau pembelajaran kepada masyarakat, agar masyarakat mau melakukan tindakan-tindakan (praktik) untuk memelihara atau mengatasi masalah-masalah dan meningkatkan kesehatannya. Perubahan atau tindakan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan ini didasarkan kepada pengetahuan dan kesadarannya melalui proses pembelajaran, sehingga perilaku tersebut diharapkan akan berlangsung lama dan menetap karena didasari oleh kesadaran (Notoadmodjo, 2010). Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah latar belakang yang dimiliki oleh seorang karyawan dan pemahamannya terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan (Polak, 2012). Selain tingkat pendidikan, motivasi kerja perlu ditingkatkan untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan. Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (Harbani, 2010 : 140). Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat kerja seseorang.

Tidak cukup dua faktor tingkat pendidikan dan motivasi kerja, melainkan ada dua faktor lain yang menunjang tercapainya kinerja karyawan yang baik yaitu pengalaman kerja dan sikap kerja. Pengalaman kerja (senioritas) yaitu promosi yang didasarkan pada lamanya pengalaman kerja seseorang, orang terlama bekerja pada perusahaan mendapat prioritas pertama dalam promosi (Hasibuan, 2010 : 109). Indikator penelitian ini mengacu pada pendapat Foster, yang menyatakan bahwa pengalaman kerja diukur melalui lama waktu atau masa kerja seseorang, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan (Foster, 2001 : 43 dalam Sinamo 2011). Sikap kerja merupakan posisi kerja secara alamiah yang dibentuk oleh pekerja sebagai akibat berinteraksi dengan fasilitas yang digunakan ataupun kebiasaan kerja (Siska dan Teza, 2012). Komponen sikap kerja terdiri dari Kepercayaan, Ide, dan Konsep terhadap suatu obyek. Aspek pengukuran sikap kerja terbagi menjadi tiga aspek, yaitu aspek dari dalam, aspek motif sosial, dan aspek persepsi (Handoko, 1993 dalam Hendra & Handoyo, 2013).

Fenomena yang terjadi saat ini mengenai kinerja karyawan berdasarkan hasil pengamatan, saat ini PT BNI Syariah mengalami pertumbuhan jumlah karyawan. Pertumbuhan jumlah karyawan tersebut dilakukan berdasarkan kebutuhan dan analisa yang mendalam, sehingga pengembangan organisasi tidak menjadi beban tambahan bagi perusahaan. Sepanjang tahun 2016 penambahan karyawan baru mencapai 5% dari tahun sebelumnya. Total jumlah karyawan bank BNI Syariah berdasarkan data bulan Desember 2016 mencapai 4.450 orang.

Berikut adalah diagram grafik perkembangan jumlah karyawan BNI Syariah dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Gambar Grafik 1.1



Sumber : Catatan atas laporan keuangan tahunan 2016 PT BNI Syariah

Pada grafik tersebut terlihat bahwa jumlah karyawan bank BNI Syariah terus bertambah dalam tiga tahun terakhir. Jumlah karyawan tetap terus bertambah setiap tahunnya terhitung dari tahun 2014 sebanyak 3.420 orang, tahun 2015 meningkat menjadi 3.583 orang sedangkan tahun 2016 meningkat menjadi 3.823 orang. Sementara untuk karyawan kontrak menurun setiap tahunnya terhitung dari tahun 2014 sebanyak 723 orang, tahun 2015 menurun menjadi 671 orang, sedangkan tahun 2016 menurun menjadi 627 orang. Karyawan outsource relatif tetap setiap tahunnya. Upaya untuk peningkatan pelayanan kepada nasabah, selain memperluas jaringan kantor, BNI Syariah juga menambah jumlah karyawannya (www.bnisyariah.co.id).

Setiap perusahaan yang telah didirikan mempunyai harapan bahwa kelak dikemudian hari akan mengalami perkembangan pesat didalam lingkup usaha perusahaan tersebut. Setiap perusahaan menghendaki adanya keuntungan yang maksimal, dalam mencapai hasil yang maksimal diperlukan kinerja produktif yang tinggi. Kinerja produktif dipengaruhi oleh pengetahuan yang luas dari seorang karyawan, motivasi kerja yang tinggi serta pengalaman kerja dan sikap kerja terhadap suatu pekerjaan (Rosidah, 2011 : 249).

Beberapa penelitian telah dilakukan yaitu penelitian Subakti (2013) menggunakan analisis regresi berganda yang menunjukkan hasil bahwa sikap kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dengan keeratan hubungan dalam kategori sedang. Pada variabel sikap kerja, dimensi tertinggi ada pada komponen kognitif dan paling rendah ada pada komponen perilaku. Pada variabel motivasi, dimensi tertinggi ada pada kebutuhan fisik dan terendah ada pada dimensi aktualisasi diri. Pada penelitian Muttaqin dkk (2014) menyatakan bahwa (1) latar belakang pendidikan karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) masa kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) motivasi kerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, (4) latar belakang pendidikan, masa kerja, dan motivasi kerja karyawan tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Chinthia (2015) menyatakan bahwa (1) komitmen organisasi dan sikap kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, (2) komitmen organisasi berpengaruh

terhadap kinerja karyawan, (3) sikap kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (4) kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Setiawan (2015) yang menyatakan bahwa (1) latar belakang pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (2) pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (3) latar belakang dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Subagio (2015) menyatakan bahwa (1) ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap sikap kerja, (2) ada pengaruh langsung motivasi kerja terhadap sikap kerja, (3) ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, (4) ada pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, (5) ada pengaruh langsung dari sikap kerja terhadap kinerja karyawan. Pada temuan ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan sikap kerja.

Pada penelitian Dewi dkk (2016) menunjukkan hasil yang positif dari (1) tingkat pendidikan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan, (2) tingkat pendidikan terhadap pengembangan karir, (3) tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan, (4) pengembangan karir terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Abadi. Pada penelitian Amanta (2017) menyatakan bahwa (1) pengalaman kerja, penilaian prestasi kerja, dan hubungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) penilaian prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (4) hubungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada beberapa Bank BNI Syariah yang ada di Surabaya:

Tabel 1.1
Daftar Bank BNI Syariah di Surabaya

No	Nama	Alamat
1	KC Surabaya Dharmawangsa	Jl. Dharmawangsa No. 115 A Surabaya
2	KCP Ngagel	Ruko RMI Blok J.16 Ngagel Surabaya
3	KCP Mikro Rungkut	Jl. Raya Kali Rungkut No. 5 Surabaya
4	KCP Mikro Sunan Ampel	Jl. Nyamplungan No. 189 Surabaya
5	KCP Diponegoro	Jl. Raya Diponegoro No. 54 C Surabaya
6	KCP Rajawali	Jl. Rajawali No. 16 Surabaya
7	KC Surabaya Boulevard	Jl. Bukit Darmo Boulevard No. 8A-8B Surabaya
8	KCP Mikro PS Gresik	Ruko Kartini Megah Blok B 2 Jalan RA Kartini NO. 150-152 Gresik
9	KCP Mikro Implant PS Sidoarjo	Jl. Gajahmada No. 179 Kel. Bulu Sidokare
10	KCP Mikro PS Babat	Jl. Raya Babat No. 125 Surabaya

Bank BNI Syariah adalah perusahaan yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabah atau calon nasabah atau investor yang melakukan transaksi di bank, maka dari itu diperlukan kinerja yang optimal dari para karyawan. Bank membutuhkan motivasi kerja dan sikap kerja yang baik dalam kinerja karyawan. Kemungkinan fatal dapat terjadi jika motivasi karyawan rendah dan sikap kerja yang buruk. Selain itu, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja juga perlu

dimiliki oleh setiap karyawan agar bank dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Berdasarkan riset gap, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Motivasi Kerja, Pengalaman Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”**.



1.2 Rumusan Masalah

Sejalan dengan judul dan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah sikap kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh sikap kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, diantaranya :

1. Bagi perusahaan perbankan, manfaat teoritis dan hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk menerapkan ilmu dan teori ekonomi, khususnya bagian Sumber Daya Manusia dan Manajemen.

2. Manfaat praktis dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada Bank BNI Syariah di Surabaya untuk meningkatkan sikap kerja, motivasi kerja, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja sehingga dapat tercapainya tujuan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi acuan serta referensi dalam penelitian selanjutnya.
4. Bagi penulis, penelitian ini berfungsi sebagai sarana untuk menambah keterampilan dalam melakukan penelitian di bidang Sumber Daya Manusia. Sekaligus juga dapat membantu mencari peluang untuk membangun relasi yang baik dengan perusahaan supaya mudah untuk mencari pekerjaan di bidang perbankan.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini penulis sajikan materi singkat mengenai materi pokok yang akan dibahas pada masing-masing bab sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai penulisan ini :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang menjadi landasan penelitian ini dan menguraikan pemikiran para ahli yang mendukung pembahasan masalah serta pengajuan hipotesis penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Isi dari bab ini antara lain rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

4. BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab gambaran subyek penelitian dan analisis data menjelaskan secara garis besar mengenai penelitian yang akan dianalisis. Bab ini memiliki tiga sub bab yaitu gambaran subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

5. BAB V : PENUTUP

Pada bab penutup ini menjelaskan kesimpulan dan hasil penelitian, keterbatasan atas penelitian yang telah dilakukan, dan saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan.