

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dapat berkembang itu merupakan keinginan setiap individu yang bekerja di dalam perusahaan tersebut. Dengan berkembang, perusahaan diharapkan dapat bersaing dapat bersaing dan mengikuti kemajuan zaman, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Kemajuan perusahaan sendiri dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya menunjukkan sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai. Perusahaan juga harus mampu melakukan berbagai tindakan untuk menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti memanfaatkan kesempatan dan mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan perusahaan.

Setiap perusahaan itu selalu menginginkan karyawan mempunyai kinerja yang tinggi, karena dengan memiliki karyawan yang mempunyai kinerja tinggi akan memberikan kontribusi untuk perusahaan dengan optimal. Selain itu pula dengan memiliki karyawan yang berkinerja tinggi perusahaan dapat meningkatkan kinerja bagi perusahaan itu sendiri. Namun, kualitas kerja karyawan tidak selalu memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Pada saat-saat tertentu, keadaan dan kondisi yang tidak memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan dan harapan mereka. Akibatnya penilaian kinerja pelayanan menjadi menurun.

Kinerja karyawan ini mengacu pada tingkat keberhasilan atau efektivitas seorang individu dalam mengeksekusi tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerjanya. Perusahaan memiliki standar kualitas untuk mengukur keberhasilan karyawannya, tetapi kualitas kerja beberapa karyawan tidak selalu memenuhi standar kualitas (Kurniawan, 2021). Saat-saat tertentu dimana kondisi dan keadaan tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan perusahaan, sehingga dapat menyebabkan penilaian kinerja pelayanan menjadi menurun.

Penilaian kinerja sendiri dilakukan secara efektif untuk mengarahkan perilaku karyawan dalam menghasilkan jasa dengan kualitas yang tinggi. Selain itu juga penilaian kinerja dilakukan untuk memotivasi para karyawan untuk melakukan tugas-tugasnya dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Didalam motivasi kinerja karyawan tidak maunya belajar sehingga membuat rendahnya dalam semangat untuk bekerja.

Evaluasi kinerja ini dilakukan untuk memunculkan kualitas kinerja karyawan dan memberikan umpan balik yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Hal ini dibuktikan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Moris et al., 2023) yang menyatakan bahwa manajemen melakukan evaluasi kinerja karyawan, yang biasanya dilakukan setiap satu periode tertentu atau satu tahun sekali, untuk mengetahui seberapa baik atau buruknya karyawan melakukan tugas utama perusahaan. Evaluasi ini dilakukan untuk memulai kinerja karyawan dengan membandingkan kinerja mereka yang dilakukan saat ini dengan kinerja mereka di masa lalu. Alasan bank syariah melakukan evaluasi kinerja pada karyawannya dikarenakan adanya pelanggaran prinsip syariah yang dimana untuk memastikan bahwasannya seluruh karyawan itu mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan aktivitas perbankan, termasuk dalam transaksi keuangan dan operasional lainnya, selain itu ada juga adanya ketidakakuratan dalam transaksi keuangan karena, untuk menjamin ketepatan dan keakuratan setiap transaksi keuangan yang dilakukan oleh karyawan, sehingga evaluasi ini meminimalkan risiko kesalahan atau ketidaksesuaian dengan standar yang berlaku. Kurangnya keterlibatan atau motivasi menyebabkan bank syariah harus melakukan evaluasi terhadap karyawannya dikarenakan agar dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan, serta ketidakprofesionalan dalam etika kerja dan pelayanan pelanggan juga perlu di evaluasi agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang professional dan sesuai dengan standar kualitas pelanggan, menjaga etika kerja yang tinggi guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan survey populix, kelemahan bank syariah terletak pada karyawan bank syariah yang belum sepenuhnya memahami sistem syariah, dikarenakan umumnya karyawan bank syariah berasal dari karyawan bank konvensional yang memiliki latar belakang perbankan konvensional. Oleh karena itu salah satu strategi yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah Cabang Cirebon dalam meningkatkan kinerja karyawannya yaitu mengevaluasi kinerja karyawan dengan cara mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Hasil dari pengukuran kinerja karyawan, hasil dari penilaian atau evaluasi kinerja karyawan ini secara umum akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan produktivitas. Jika perusahaan ingin meningkatkan semangat kerja karyawannya, mereka harus memenuhi beberapa persyaratan dengan menerapkan teknik manajemen sumber daya manusia dan konsep yang mencakup peran, pengelolaan, dan pendayagunaan karyawan melalui reward atau penghargaan. Reward atau penghargaan itu sangat penting untuk memotivasi kinerja karyawan karena akan membuat karyawan menjadi lebih berkualitas dan lebih bertanggung jawab atas tanggung jawab tugas mereka. Dalam suatu organisasi, reward atau penghargaan juga sering disebut dengan manajemen bonus, dan menjadi bagian penting dari penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh pemimpin (Bintoro and Daryanto 2017). Konsep reward itu sendiri juga dikenal sebagai penghargaan, imbalan atau hadiah, berasal dari konsep manajemen sumber daya manusia yang terutama dirancang untuk mendorong seseorang untuk melakukan hal-hal baik dan meningkatkan prestasinya.

Pengaruh kinerja keuangan bank terhadap kinerja karyawan bank itu bersifat kompleks, yang dimana jika kinerja keuangan stabil dapat mengakibatkan ketersediaan sumber daya tambahan untuk memberikan insentif dan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Bonus atau insentif finansial juga dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Dan jika kinerja keuangan yang buruk bisa menyebabkan situasi keuangan yang sulit, yang dapat menciptakan kecemasan antara

karyawan karena ketidakpastian pekerjaan, pemotongan anggaran, atau tekanan untuk meningkatkan produktivitas dengan sumber daya yang terbatas.

Adapun soal kinerja pada perbankan syariah, OJK melalui laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia pada tahun 2022 yang telah dirilis yang dimana menyebut pertumbuhan aset perbankan syariah tahun 2022 mencapai 15,63%. Lebih tinggi daripada perbankan konvensional yang hanya 9,50% selama tahun 2022. Bukan cuman aset, pertumbuhan pembiayaan perbankan syariah mencapai 20,44% pada Desember tahun 2022. Angka tersebut lebih tinggi daripada perbankan konvensional yang hanya mencapai 10,72%. Selain itu per juli 2023 kinerja aset bank syariah secara industri tumbuh 18,35% yoy sebesar Rp 534,2 triliun. Sementara itu bank konvensional tumbuh 7,3% yoy atau sebesar Rp 863,71 triliun.

Menurut OJK juga menyatakan bahwa pertumbuhan yang cukup besar dan stabil selama pemulihan pandemi covid-19 menunjukkan bahwa layanan perbankan syariah bertahan lama dan pulih lebih cepat. Selain itu, persentase pasar perbankan syariah terus meningkat. Namun, di tengah tren positif tersebut, OJK mencatat pertumbuhan DPK perbankan syariah yang lebih lambat dibandingkan dengan perbankan konvensional. Pada Desember 2021, DPK perbankan syariah hanya meningkat 12,93%, sedangkan DPK perbankan konvensional mencapai 17,55%.

Dari data perspektif pelanggan menunjukkan bahwa bank syariah lebih unggul pada market share, pertumbuhan aset perbankan nasional, dan kepuasan pelanggan. Namun profitabilitas bank konvensional lebih unggul karena jumlah pelayanan konvensional yang beragam. Selain itu, dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, bank syariah lebih unggul dibandingkan dengan bank konvensional karena jumlah karyawan yang terampil dan tingkat pengalaman yang lebih tinggi.

Tabel 1. 1

Bank Syariah Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023

No.	Nama Bank	Persentase (%)
1.	BSI	51
2.	BCA Syariah	22
3.	Aladin Syariah	10
4.	Bank Muamalat	9
5.	BTN Syariah	7
6.	CIMB NIAGA Syariah	7
7.	Bank Mega Syariah	6
8.	Bank BJB Syariah	5
9.	BTPN Syariah	5
10.	Bank Sinarmas Syariah	4
11.	Bank Bukopin Syariah	4
12.	Panin Dubai Syariah Bank	3
13.	OCBC NSIP Syariah	3

Sumber: Populix

Berdasarkan hasil riset Populix, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia, sebanyak 51%, kemudian berikutnya yaitu BCA Syariah dengan persentase responden 22%, Aladin Syariah 10% dan Bank Muamalat 9%. Sementara, responden yang menggunakan bank syariah lainnya seperti BTN Syariah, CIMB Syariah, Bank Mega Syariah, kemudian OCBC NISP Syariah ada diurutan terakhir seperti yang terlihat pada tabel diatas.

BTN Syariah berada diurutan kelima Bank Syariah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dikarenakan BSI, BCA Syariah, Aladin Syariah dan Bank Muamalat ini menjadi first mover industri, memiliki aset terbesar, dan menawarkan produk yang kompetitif. Selain itu, BSI dan Muamalat telah menunjukkan kinerja keuangan yang kuat, dengan BSI mencatatkan laba bersih tertinggi diantara bank syariah bank Muamalat mengalami peningkatan laba yang cukup besar. Aladin Syariah

dan BCA Syariah juga dikenal karena pangsa pasarnya yang signifikan. Oleh karena itu, kombinasi antara menjadi pendatang awal, memiliki aset besar, kinerja yang kuat, dan basis nasabah yang loyal telah berkontribusi pada posisi superior BSI, BCA Syariah, Aladin Syariah dan Bank Muamalat dibandingkan dengan bank BTN Syariah. Namun unit usaha syariah (UUS) PT Bank Tabungan Negara atau BTN Syariah ini telah meraup laba bersih Rp. 235,27 miliar di kuartal III/2023, melonjak 70,4% secara tahunan (year on year/yoy). Ini menunjukkan bahwasannya walaupun berada di posisi kelima bank BTN Syariah ini mampu menunjukkan kinerja yang positif sejalan dengan semakin besarnya minat masyarakat Indonesia untuk membeli rumah melalui skema pembiayaan syariah yang ada di bank BTN Syariah.

Penelitian tentang kinerja karyawan sudah banyak dilakukan, seperti Putri (2021) yang meneliti tentang "*Gaya Kepemimpinan Transaksional, evaluasi Kinerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Hypermart Manado Town Square*" bahwa Hypermart Manado Town Square dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan menerapkan gaya kepemimpinan transaksional, melakukan evaluasi kinerja dan memberikan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian juga dilakukan oleh (Wiwin et al 2022) yang meneliti tentang "*Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial antara variabel sistem penilaian kinerja dan reward memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Bank BTN Syariah Cirebon merupakan perusahaan yang memiliki sistem pengelolaan dana yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti mudharabah, musyarakah, dan murabahah. BTN Syariah Cirebon juga merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang memiliki mekanisme tersendiri dalam melakukan evaluasi serta penilaian kinerja para karyawannya yaitu dengan menggunakan form SMK (Sistem Manajemen Kinerja), yang dimana setiap tahunnya ini dibagi menjadi 4

triwulan. Para stakeholder berharap manajemen BTN Syariah Cirebon mengelola manajemen SDM secara agamis, profesional, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Setidaknya, tujuan dari penegasan dan harapan para stakeholder di Bank BTN Syariah Cirebon adalah untuk menunjukkan bahwa, sebagai lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan nilai-nilai Islam, Bank BTN Syariah Cirebon memiliki keunggulan dan keunggulan khusus. Dengan kata lain, Bank BTN Syariah dijalankan secara agamis dan itu tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Syariah, tetapi tetap mempertahankan nilai-nilai profesionalisme saat menjalankan dan mengembangkan bisnisnya.

Bank BTN Syariah Cirebon juga memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan perbankan syariah yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan nasabah di wilayah Cirebon dan sekitarnya. Berdasarkan analisis awal, ditemukan bahwa karyawan Bank BTN Syariah Cirebon masih kurang dalam mematuhi disiplin waktu, yang dapat berdampak pada kinerja mereka.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, penelitian ini akan membahas mengenai **Pengaruh Reward Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank BTN Syariah Cirebon Dengan Evaluasi Kinerja Sebagai Variabel Mediasi.**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Belum adanya sistem reward yang jelas dan transparan di Bank BTN Syariah Cirebon dapat menyebabkan kurangnya motivasi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya dan kurangnya penghargaan terhadap kinerja pegawai yang baik
- b. Belum adanya sistem penilaian kinerja yang jelas dan transparan di Bank BTN Syariah Cirebon, hal ini dapat menimbulkan

ketidakadilan dalam penilaian kinerja pegawai dan kurangnya motivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

- c. Masih adanya karyawan yang bekerja secara individual atau tidak bekerja secara tim.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan pokok dapat dibatasi sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan Bank BTN Syariah Cirebon.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada *evaluasi kinerja, kinerja karyawan, reward atau penghargaan di Bank BTN Syariah Cirebon*

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh reward terhadap kinerja karyawan secara langsung di Bank BTN Syariah Cirebon?
- b. Bagaimana pengaruh evaluasi kinerja terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon?
- c. Bagaimana pengaruh reward terhadap kinerja karyawan melalui evaluasi kinerja sebagai variabel mediasi di Bank BTN Syariah Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh reward terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon.
2. Untuk menganalisis pengaruh evaluasi kinerja terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon.
3. Untuk menganalisis pengaruh reward terhadap kinerja karyawan melalui evaluasi kinerja sebagai variabel mediasi di Bank BTN Syariah Cirebon.

D. Manfaat/Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, wawasan dan informasi terkait evaluasi kinerja dan reward terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon. Selain itu, juga dapat memberikan bukti empiris mengenai evaluasi kinerja dan reward terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi referensi bagi pengembangan ilmu serta teori-teori yang berkaitan bagi mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya Jurusan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Syari'ah Islam.

b. Bagi Bank BTN Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan peneliti khususnya dalam bidang pengaruh evaluasi kinerja dan reward terhadap kinerja karyawannya.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumbangan pustaka, referensi, informasi, dan bahan pengetahuan tambahan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian terutama mengenai analisis kinerja keuangan, akuntansi, dan manajemen keuangan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis, maka penulis menyajikan skripsi ini menjadi 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II Berisi tentang tinjauan pustaka. Dalam bab ini berisi tentang landasan teori tentang Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Reward Terhadap

Kinerja Karyawan serta tinjauan penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian berisi tentang jenis penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan dalam bab ini berisi tentang deskripsi data hasil penelitian variabel, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB V Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran.

