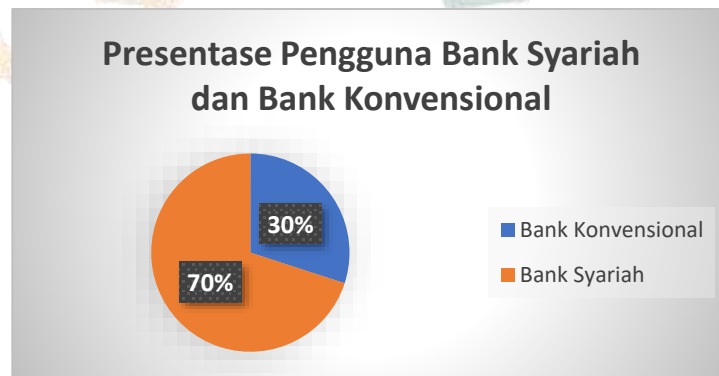


# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah saat ini berkembang pesat dan telah menjadi gaya hidup masyarakat. Keinginan masyarakat untuk memperoleh layanan perbankan tanpa unsur riba dikembangkan oleh bank konvensional. Khususnya setelah keluarnya fatwa MUI No.1 tahun 2004 yang menyatakan bahwa bunga bank termasuk dalam riba. Hal ini menyebabkan umat Islam segera beralih ke bank syariah sebagai lembaga pemberi pinjaman, tidak hanya umat islam saja yang memilih bank syariah, karena pada umumnya bank syariah menawarkan layanan perbankan yang lebih ramah dan nyaman bagi nasabahnya.



**Gambar 1. 1**

### **Presentase Pengguna Bank Syariah dan Bank Konvensional**

(Sumber : Pra Observasi Penelitian dengan 30 Responden)

Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa 70% masyarakat menggunakan bank syariah lebih banyak dibandingkan bank konvensional sebesar 30%. Hal ini dikarenakan bank syariah menjalankan operasionalnya sesuai prinsip syariah dan memberikan layanan yang lebih ramah.

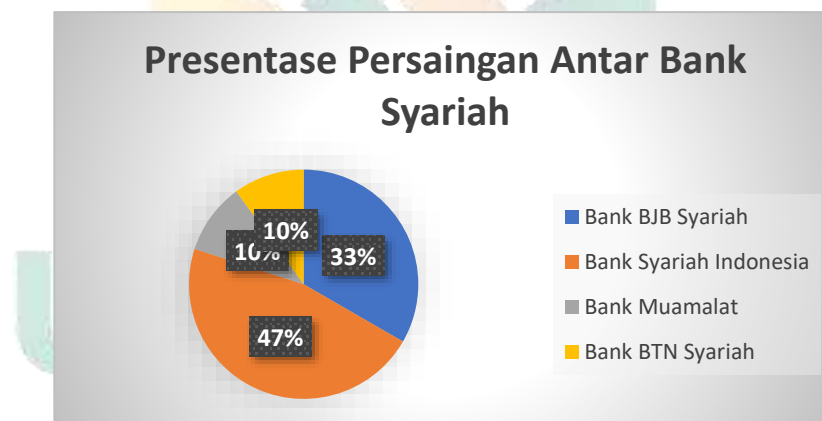
Berkembangnya perbankan di Indonesia tentu harus dibarengi dengan kinerja yang baik. Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dinilai dari kinerja perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya. Untuk itu, perusahaan harus mampu menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas. Karena sumber daya manusia tersebut merupakan kekayaan (*asset*) yang sangat berharga bagi perusahaan.

Kinerja merupakan cerminan dari keterampilan yang dimiliki oleh seorang karyawan, dan kinerja yang optimal merupakan kinerja yang baik. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan.

Menurut OJK dalam cetak biru Perbankan Syariah mencakup pengembangan sumber daya manusia perbankan syariah yang berkualitas, harus mencakup lima aspek sebagai berikut: 1. Pengetahuan Ilmu Perbankan dan Perbankan Syariah. 2. Produktivitas berupa kinerja terbaik yang harus diberikan oleh karyawan. 3. Pengetahuan syariah membedakan dunia perbankan syariah dengan dunia perbankan konvensional. 4. Sikap dan adat istiadat yang mencerminkan sesuai dengan syariat. 5. Keterampilan kepemimpinan. Semua itu tercakup dalam program percepatan pembangunan bank syariah enam pilar. yaitu Penguatan kelembagaan perbankan syariah, Pengembangan produk perbankan syariah, Penguatan edukasi masyarakat dan kemitraan strategis, Memperkuat peran pemerintah dan memperkuat kerangka hukum perbankan syariah, Penguatan sumber daya manusia bank syariah, Penguatan pengawasan bank syariah.

Bank BJB Syariah merupakan bank syariah yang beroperasi di Jawa Barat, salah satunya di indramayu dimana penelitian ini dilakukan, yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan layanan perbankan syariah. Selama 14 tahun kehadiran bank BJB Syariah senantiasa memberi manfaat dan kebaikan (masalah) nyata bagi masyarakat, menguatnya bank BJB Syariah ditengah masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan terhadap kinerja dan keberadaan bank. Bank BJB Syariah berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabah, tanpa terkecuali sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabah. Bank BJB Syariah salah satu bank syariah memiliki tantangan dan bersaing dengan bank konvensional. Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan mengelola sumber daya manusianya secara efektif agar dapat bertahan dan berkembang di industri perbankan. Pasalnya, sumber daya perusahaan seperti modal dan mesin yang tidak akan memberikan hasil yang maksimal jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkinerja baik.



**Gambar 1. 2**

**Presentase Persaingan Bank Antar Bank Syariah**

(Sumber : Pra Observasi Penelitian dengan 30 Responden)

Pada Gambar 1.2 menunjukkan pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) sebesar 47% yang hal ini mengindikasi posisi BSI memiliki pengguna terbesar dari total pengguna bank syariah yang diteliti, yang artinya sebagai

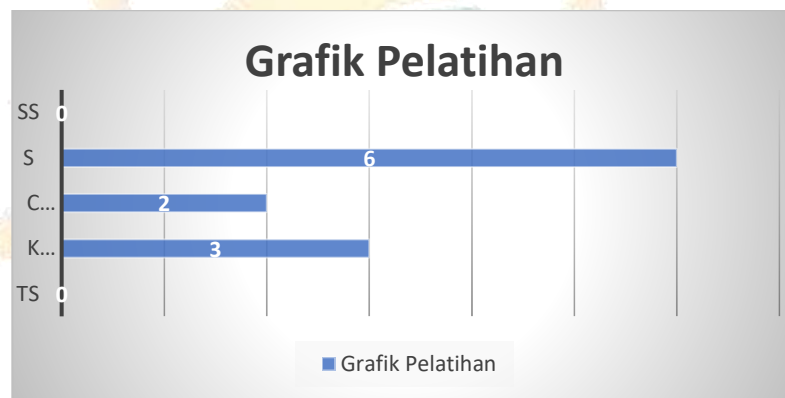
pemain utama dalam perbankan syariah di Kabupaten Cirebon. Bank BJB Syariah berada di posisi kedua, dengan pengguna terbesar kedua yang signifikan. Sebagai bank syariah regional, angka ini menunjukkan keberhasilannya dalam menarik pelanggan di wilayah operasionalnya meskipun bersaing dengan bank syariah nasional seperti BSI. Pengguna Bank Muamalat cukup kecil yakni sebesar 10%, meskipun menjadi salah satu pelopor bank syariah di Indonesia, ini dapat mencerminkan perlunya strategi baru untuk meningkatkan daya saing diluar dari persaingan yang semakin kompetitif. Bank BTN Syariah juga memiliki pengguna yang sama cukup kecil yaitu sebesar 10%, yang hal ini menunjukkan fokus pengguna Bank BTN Syariah yang mungkin lebih spesifik, misalnya pada pembiayaan perumahan syariah, namun kurang kompetitif di segmen lainnya.

Untuk mencapai tujuan perusahaan perlu adanya manajemen kinerja karyawan yang efektif dalam menerapkan strategi dalam mencapai kinerja keuangan yang baik. Manajemen kinerja karyawan yang baik memberikan kontribusi penting dalam memastikan kepatuhan terhadap aturan pengelolaan modal dan risiko yang ditetapkan oleh bank. Secara keseluruhan, manajemen karyawan memiliki peran kunci dalam menerapkan dan mengawasi kebijakan-kebijakan ini tidak hanya mempengaruhi kinerja keuangan bank, tetapi juga memastikan keberlanjutan dan kestabilan operasional Bank BJB Syariah dalam jangka panjang.

Untuk mendapatkan hasil terbaik, Bank BJB Syariah khususnya di Indramayu perlu memberikan umpan balik yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan, kepatuhan terhadap aturan, dan kreativitas, yang semuanya berperan penting dalam kesuksesan organisasi. Selain itu, motivasi dan pelatihan sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan dapat memperoleh keterampilan yang diperlukan dengan bantuan pelatihan yang relevan, dan motivasi positif maupun negatif dapat meningkatkan antusiasme karyawan terhadap pekerjaan. Produktivitas juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja, yang dipengaruhi oleh

gaji, keseimbangan kehidupan kerja, dan hubungan positif dengan atasan. Pengelolaan faktor-faktor ini secara efektif memungkinkan bisnis untuk membangun suasana kerja yang positif yang mendorong karyawan untuk berkinerja lebih baik dan menghasilkan hasil terbaik.

Peneliti melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi apakah terdapat permasalahan dalam manajemen karyawan terkait pelatihan, motivasi dan tingkat kepuasan kerja pada karyawan Bank BJB Syariah KCP Indramayu. Berikut peneliti memperoleh gambaran permasalahan yang ada di Bank BJB Syariah KCP Indramayu :



**Gambar 1. 3**  
**Grafik Pelatihan Karyawan**

(Sumber : Pra Observasi Penelitian dengan 11 Karyawan)

Keterangan :

- TS : Tidak Setuju
- KS : Kurang Setuju
- CS : Cukup Setuju
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

Grafik pada Gambar 1.3 menunjukkan pelatihan pada karyawan Bank BJB Syariah KCP Indramayu yang diteliti dari 11 responden, 3 karyawan menjawab kurang setuju dengan pertanyaan “Menurut anda pelatihan yang diberikan sudah cukup untuk mengerjakan tugas sehari-hari?”. Yang berarti dari Sebagian kecil karyawan merasa belum cukup dengan pelatihan yang

diberikan untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab. 2 orang karyawan menilai cukup untuk pelatihan yang diberikan Perusahaan. Sedangkan 6 orang lainnya merasa setuju yakni lebih dari cukup untuk pelatihan yang diberikan.

Berdasarkan observasi dan wawancara didapatkan informasi bahwa permasalahan yang terjadi pada pelatihan kerja yaitu minimnya penjadwalan terkait pengadaan pelatihan kerja, pelatihan diadakan ketika terdapat produk atau program baru yang diadakan tidak menentu. Dan kegiatan *refreshment* karyawan yang diadakan hanya satu tahun sekali. Karyawan berharap lebih sering diadakan pelatihan dengan penjadwalan secara berkala minimal 3 bulan sekali (triwulan) serta pelatihan yang bervariasi seperti pelatihan komunikasi atau *public speaking*, pelatihan etika bisnis, pelatihan budaya perusahaan, pelatihan laporan keuangan dan pelatihan yang sesuai *jobdesk* secara mendalam.



**Gambar 1. 4 Grafik Motivasi Pada Karyawan**

(Sumber Pra Observasi dengan 11 Karyawan)

Keterangan :

- TS : Tidak Sering
- KS : Kurang Sering
- CS : Cukup Sering
- S : Sering
- SS : Sangat Sering

Grafik pada Gambar 1.4 menunjukkan motivasi pada karyawan Bank BJB Syariah KCP Indramayu yang diteliti dari 11 responden, 2 orang

menjawab tidak sering dengan pernyataan “Perusahaan sering memberikan saya penghargaan dan pengakuan atas dedikasi saya dalam pekerjaan”. 2 orang menjawab merasa kurang sering perusahaan memberikan pengakuan dan penghargaan atas kerja keras yang dilakukan selama ini. Sedangkan, 3 orang menjawab merasa cukup sering merasa diberikan penghargaan atau pengakuan, dan 4 orang menjawab sering diberikan penghargaan dan pengakuan atas dedikasinya oleh Bank BJB Syariah.

Berdasarkan observasi dan wawancara didapatkan informasi bahwa permasalahan yang terjadi pada motivasi kerja yaitu masih rendah dalam pengakuan dan penghargaan pada karyawan. Karyawan berharap kedepannya perusahaan memberikan penghargaan dan pengakuan pada karyawan yang mempunyai kinerja yang baik dan karyawan yang berprestasi dengan sistem yang transparansi. Dan rekan kerja agar saling mendukung dan saling menghargai *jobdesk* antar karyawan.



**Gambar 1. 5**  
**Grafik Kepuasan Kerja Pada Karyawan**

(Sumber : Pra Observasi dengan 11 Karyawan)

Keterangan :

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

CS : Cukup Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Grafik 1.5 pada Gambar 1.5 menunjukkan kepuasan kerja pada karyawan Bank BJB Syariah KCP Indramayu yang diteliti 11 responden, 4 orang menjawab kurang setuju dengan pernyataan “Saya merasa puas dengan suasana kerja di lingkungan kantor sehingga hal itu membantu meningkatkan semangat kerja”. Dan 1 orang menjawab merasa cukup setuju dengan pernyataan tersebut yang artinya karyawan cukup puas dengan suasana kerja di lingkungan kantor. Sedangkan sebagian besar 6 orang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan suasana kerja di lingkungan kantor sehingga hal itu dapat meningkatkan semangat kerja.

Berdasarkan observasi dan wawancara didapatkan informasi bahwa permasalahan yang terjadi pada kepuasan kerja karyawan yaitu merasa kurang puas pada suasana lingkungan kerja. Karyawan berharap tetap menjaga kerja sama (*team work*) dan solidaritas antar karyawan, dengan diadakannya *gathering* untuk membangun komunikasi yang aktif, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar terciptanya etos kerja yang tinggi.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan harus melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah pelatihan. Menurut Sinambela pada penelitian (Thoriq, 2023) menyatakan pelatihan sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan tetapi juga dapat meningkatkan keterampilan karyawan agar terciptanya kesuksesan dalam perusahaan.

Selain pelatihan, motivasi juga berpengaruh pada kinerja karyawan. Menurut Sutrisno pada penelitian (Sandika & Andani, 2020), menjelaskan motivasi sebagai cara untuk membantu karyawan bekerja, ketika karyawan mengharapkan dukungan, karyawan akan lebih semangat dan melakukan pekerjaannya dengan optimal. Kepuasan juga berpengaruh pada kinerja karyawan. Menurut Robbins dan Judge pada penelitian (Sandika & Andani,



2020) kepuasan kerja merupakan sikap karyawan dalam meninjau pekerjaan sendiri. Jika karyawan merasa puas kerja yang tinggi, maka karyawan akan memberikan energi yang baik pada pekerjaannya, dan jika tidak puas maka akan memberikan energi yang negatif pada pekerjaannya. Oleh karena itu,kepuasan sangat diperlukan karena jika karyawan merasa puas dalam pekerjaannya, maka karyawan cenderung lebih peduli dengan kualitas dan lebih berkomitmen terhadap pekerjaan sehingga lebih produktif.

Mengingat konteks di atas, kemampuan perusahaan dapat dilihat dari pengelolaan manajemen karyawan secara efektif atau tidak, yang hal itu dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan perusahaan Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan kinerja karyawan atau sumber daya manusia yang unggul. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti "**Pengaruh Pelatihan, Motivasi, dan Tingkat Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank BJB Syariah KCP Indramayu**".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan beberapa masalah mengenai pengaruh pelatihan, motivasi dan tingkat kepuasan kerja pada Bank BJB Syariah KCP Indramayu, antara lain: Perlunya penambahan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan menjaga mutu pelayanan yang tinggi.

1. Pelatihan kerja yang diberikan Bank BJB Syariah pada karyawan masih minim, penjadwalan pelatihan ketika ada produk atau program baru yang diadakan tidak menentu dan pelatihan kerja berupa *refreshment* karyawan yang diadakan setahun sekali.
2. Kurangnya penghargaan dan pengakuan pada karyawan Bank BJB Syariah yang mempunyai kinerja yang baik dan berprestasi dengan dibuktikan sistem penghargaan yang transparansi.

3. Kegagalan dalam membangun komunikasi yang aktif antar karyawan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga hal itu berdampak pada kinerja karyawan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, maka dinilai perlu untuk membatasi masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus pada masalah yang ingin dipecahkan, yaitu pengaruh pelatihan, motivasi dan tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BJB Syariah KCP Indramayu. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September sampai Desember 2024.

### **D. Rumusan masalah**

Sejalan dengan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian ini yaitu:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bank BJB Syariah KCP Indramayu?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank BJB Syariah KCP Indramayu?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bank BJB Syariah KCP Indramayu?
4. Apakah pelatihan, motivasi dan tingkat kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan meliputi:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada bank BJB Syariah KCP Indramayu
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada bank BJB Syariah KCP Indramayu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bank BJB Syariah KCP Indramayu

4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bank BJB Syariah Indramayu

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti

Karena karyawan merupakan aset perusahaan yang paling berharga, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan tentang dampak pelatihan, motivasi, dan tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam organisasi. Hal ini akan membantu peneliti dalam mengimplementasikan temuannya secara efektif.

### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur, menjadi referensi penelitian terkait, dan menjadi tolak ukur penelitian selanjutnya, khususnya dalam hal kinerja karyawan.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan tentang pengelolaan manajemen kinerja karyawan di Bank BJB Syariah KCP Indramayu, dalam menilai kinerja setiap karyawan agar dapat mencapai tujuan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan skripsi ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika penyusunan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan rencana yang akan dilakukan peneliti dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya mengenai jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik operasional variabel, uji instrumen penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan kemudian dianalisis dan dideskripsikan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari keseluruhan isi peneliti dan saran bagi peneliti agar penelitian lebih baik untuk kedepannya serta saran bagi perusahaan dan universitas.



**UINSSC**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON