

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum perbankan syariah tiga dekade terakhir menunjukkan peran dan keberadaannya dalam panggung sejarah perbankan dunia serta menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi. Tentunya dengan pertumbuhan yang cukup meningkat ini diminta bisa menaikkan kontribusinya menguatkan stabilitas perkonomian sosial. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia ini tercermin dalam perkembangan jumlah bank atau lembaga keuangan syariah itu sendiri. Salah satu dasar perkembangan perbankan syariah di Indonesia adalah dengan meningkatnya kinerja karyawan dari tiap bank syariah.

Salah satu bank yang memiliki kualitas pelayanan yang baik adalah BTN merupakan badan usaha milik negara yang berbentuk perseroan dan juga mengurus bidang jasa keuangan perbankan.¹ Melihat lebih dalam mengenai sejarah bank BTN pada tahun 1974 BTN ditunjuk oleh pemerintah sebagai satu-satunya bank penyalur KPR. Hal ini dimanfaatkan bank untuk memusatkan pelayanan pada masyarakat golongan menengah kebawah.²

Selanjutnya di tahun 2002 BTN di tunjuk sebagai perusahaan bank penyedia layanan pembiayaan rumah komersil dengan pinjaman tanpa subsidi. Selain itu juga, BTN memiliki visi *“menjadi bank yang terdepan dalam*

¹ <https://www.btn.co.id/> ”Tentang –Kami”..(diakses. tanggal 9 september 2021. Pukul 22.17)

² [https://id.wikipedia.org/wiki/”Bank_Tabungan”](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan) (diakses. Tanggal 9 september 2021. Pukul 22.17)

pembiayaan perumahan”³.

Bank Tabungan Negara sebagai Bank unggul dalam bidang kredit perumahan rakyat mampu bersaing dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang di dapat oleh Bank Tabungan Negara antara lain :

Tabel 1.1
Penghargaan PT. Bank Tabungan Negara

Tahun	Penghargaan
2016	<i>The Asset Corporate Awards</i> untuk kategori <i>Platinum Award – Excellence in Corporate Governance and Investor Relations.</i>
2017	<i>The Asset Corporate Awards</i> untuk kategori <i>Platinum Award – Excellence in Corporate Governance and Investor Relations.</i>
2018	Mendapatkan peringkat 1 untuk kategori <i>The Best Good Corporate Governance</i> atau Tata Kelola Perusahaan Terbaik BUMN Terbuka dalam ajang Anugerah BUMN
2020	<i>TOP Brand Award 2020</i> sebagai KPR Pilihan Milenial untuk kategori KPR
2020	<i>TOP 3 ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)</i>

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara

Salah satu cabang BTN adalah PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC Syariah Palembang. Peneliti tertarik menjadikan PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC Syariah Palembang sebagai tempat penelitian di karenakan memiliki kinerja yang baik, berbagai penghargaan yang di dapat antara lain :

³ *Lo.cit*

Tabel 1.2
Pencapaian PT. BTN (persero) Tbk. KCS Palembang

Tahun	Pencapaian
2014	Juara nasional <i>best front liner award</i> kategori <i>security</i>
2017	Juara 2 nasional <i>best front liner award</i> kategori <i>teller service</i>
2017	Juara nasional <i>best front liner award</i> kategori <i>security</i>
2018	Juara 2 nasional <i>best front liner award</i> kategori <i>financing service</i>

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk KC Syariah Palembang.

Maka dari itu karyawan adalah unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu bank syariah. Untuk mencapai tujuan dari bank syariah diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan, dan mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan, setiap bank syariah ataupun unit usaha syariah akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja dan mencapai tujuan dari bank tersebut, agar dapat mencapai tujuan tersebut diperlukan karyawan yang memiliki kedisiplinan yang tinggi, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.⁴

Dalam kesuksesan suatu bank tidak lepas juga dari pengembangan SDM. SDM yang unggul dan bermutu wajib selalu menata dan ditentukan dalam operasional oleh bank, guna mencapai kinerja yang diharapkan. Bank tersebut

⁴ Choirul Anjelina, “Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel mediasi Studi Kasus di BTN Syariah Yogyakarta”, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017).

harus meningkatkan kualitas SDM karena sangat diperlukan agar karyawan memiliki sikap dan perilaku yang mampu memberikan pelayanan baik kepada nasabah. Setiap bank akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan bank tersebut akan tercapai. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi bank untuk mencapai tujuannya.⁵

Salah satu upaya memajukan kinerja karyawan adalah dengan mencari karyawan-karyawan yang berkompeten untuk bisa bersaing dengan karyawan Bank lainnya dalam menarik minat masyarakat untuk memakai jasa yang ditawarkan. Selain memiliki karyawan yang berkompeten, peranan pimpinan sangat menentukan kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab dalam memberikan tugas kepada para karyawan. Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan harus terlebih dahulu diketahui dan disetujui oleh pimpinan sebelum dikerjakan dan dilaksanakan dengan baik oleh para karyawan. Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal.⁶

Selain Kepemimpinan, komunikasi sangat berperan penting dalam

⁵ Sadili Samsudin, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010), Hlm 159

⁶ Jeli Nata Liyas, 2017, “*Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri*”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, Nomor2.

berorganisasi. Komunikasi dalam dunia kerja khususnya industri perbankan merupakan suatu hal yang sangat penting yang turut mempengaruhi kemajuan perusahaan. Setiap karyawan didunia perbankan, mempunyai kepentingan dan keperluan informasi untuk mengenal tugas-tugasnya dan memahami semua maksud dan strategi perusahaan. Kelangsungan dan kebijaksanaan komunikasi perlu dibangun oleh pimpinan dan wajib diterima bagi tiap bawahan. Komunikasi dari manajemen perlu jujur dan dibangun berdasarkan kepercayaan demi mewujudkan antusiasme kinerja karyawan, produktivitas kinerja karyawan, dan kesuksesan perusahaan. Komunikasi merupakan hal mendasar yang melekat pada diri manusia dan memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia. Hal tersebut muncul seiring dengan besarnya guna komunikasi yang diperoleh manusia.⁷

Selanjutnya faktor yang berpengaruh kinerja pegawai ialah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan salah satu bentuk pengelolaan SDM yang baik yang harus diupayakan untuk menunjang kualitas SDM. Keberadaan disiplin kerja sangat diperlukan dalam suatu perusahaan karena dalam suasana disiplinlah perusahaan akan dapat melaksanakan program-program kerjanya untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Karyawan yang disiplin dan tertib menaati semua norma-norma dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan akan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para karyawan mematuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut dengan kata lain pendisiplinan karyawan adalah suatu

⁷ Anggia Sari Lubis, “ *Pengaruh Komunikasi dan Manajemen Hubungan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan* ”, Vol.3, No.1 2016.

bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan sikap dan perilaku para karyawan sehingga karyawan tersebut secara sukarela kooperatif dengan karyawan yang lain meningkatkan prestasi kerja. Disiplin diartikan sebagai sistem yang berisi kebijakan peraturan, prosedur yang mengatur perilaku baik secara individu maupun kelompok dalam sistem organisasi.⁸

Kinerja karyawan berhubungan erat dengan organisasi. Kinerja karyawan bisa dilihat dari apa yang dilakukan atau menghasilkan dari apa yang sudah dilakukan atau menghasilkan sesuatu untuk organisasi.⁹ Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang. Kinerja karyawan kurang maksimal, hal ini bisa dilihat pada pekerjaan yang banyak terkadang menyebabkan jam kerja menjadi lebih. Dimana situasi pandemic yang sekarang terjadi ini menyebabkan sebagian pegawai merasa jenuh karena menyurutkan energi karyawan dalam bekerja.

Beberapa fenomena yang terjadi berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara salah satu karyawan yang berinisial A di PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk KC Syariah Palembang, dan peneliti mengamati langsung di bank tersebut peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan di bank tersebut berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dengan adanya pemberian insentif kepada karyawan. Pemberian insentif merupakan cara atau usaha bank untuk meningkatkan kualitas kerja personil atau karyawan. Personil atau karyawan suatu bank akan bekerja lebih giat dan semangat sesuai dengan harapan

⁸ Mutia Arda, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Hijau Medan", *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Vol. 18, No.1 2017.

⁹ Wibowo, "Manajemen Kinerja", (Depok : Raja Grafindo Persada, 2014) Hlm.7

bank, jika bank memperhatikan dan memenuhi kebutuhan para karyawannya, baik kebutuhan yang bersifat materi maupun yang bersifat non materi. Disisi lain, pimpinan bank tidak hanya mempertimbangkan adanya pemberian insentif kepada karyawan yang mempunyai prestasi maupun menyelesaikan tugasnya dengan baik, akan tetapi pimpinan bank juga menerapkan adanya hukuman bagi karyawan yang melakukan kesalahan ataupun melanggar aturan bank.

Selain itu terjadi pada komunikasi yang dilihat dari tolak ukurnya yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan. Selama ini sudah cukup baik tetapi ada beberapa permasalahan atasan jarang sekali memberikan kepada bawahannya untuk bertindak sendiri, untuk mengambil inisiatif dan mengambil keputusan. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan bersifat formal dimana adanya struktur organisasi yang jauh antara atasan dengan bawahan dikarenakan juga lagi dimasa pandemic sekarang membuat komunikasi tidak berjalan dengan normal. Tidak kalah pentingnya juga adalah disiplin kerja, beberapa fenomena disiplin kerja yang terjadi pada karyawan berdasarkan hasil survei peneliti seperti hal nya para karyawan yang bekerja diatas jam yang telah ditentukan kantor sehingga penggunaan waktu kerja yang kurang efisien.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kepemimpinan, Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan, namun beberapa hasil penelitian juga menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Beberapa hasil penelitian sebelumnya telah

dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk tabel *Research Gap*.

Tabel 1.3
Pengaruh Kepemimpinan Terhadap
Kinerja Karyawan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BTN (persero) Cabang Manado	Terdapat pengaruh positif/signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.	Enrico Maramis (2013)
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Muamalat KC Yogyakarta	Tidak terdapat pengaruh positif/signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.	Yola Yulinda (2019)

Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Enrico Maramis, “menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yola Yulinda (2019) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.4
Pengaruh Komunikasi Terhadap
Kinerja Karyawan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Medan	Terdapat pengaruh positif/signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.	Anggia Sari Lubis (2016)

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah Kc Semarang	Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.	Maftuhin Adi Sulistiyo (2019)
---	--	-------------------------------

Komunikasi terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Anggia Sari Lubis, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maftuhin Adi Sulistiyo, menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.5
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BNI (persero) Cabang Pamulang.	Terdapat pengaruh positif/signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.	Arief Budi Santoso (2017)
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Kanjuruhan Malang.	Tidak terdapat pengaruh positif/signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.	Agung setiawan (2013)

Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Arief Budi Santoso, menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Agung Setiawan, menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis termotivasi untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk KC Syariah Palembang, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang?
2. Apakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang?
3. Apakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis adakah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang.
2. Untuk menganalisis adakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang.

3. Untuk menganalisis adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Syariah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Palembang
Diharapkan dapat dijadikan masukan dalam upaya untuk meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC Syariah Palembang sehingga nantinya mendapatkan kinerja organisasi secara optimal.
2. Bagi Peneliti
Dapat meningkatkan pengetahuan, pengalaman, dalam melakukan penelitian serta dapat menjadi media dalam mengaplikasikan dan mensosialisasikan semua pengetahuan yang didapatkan selama menjalani proses perkuliahan.
3. Bagi Akademisi
 - a. Menjadi media bacaan yang dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan.
 - b. Dapat memberikan saran untuk pihak yang memerlukan sebuah informasi untuk mendalami hal yang sejalan dalam tema penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian yaitu Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis penelitian yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Beirisi akan menjelaskan tentang Ruang Lingkup Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Variabel-variabel penelitian, Definisi Operasional Variabel, Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dibab ini terdapat penjelasan mengenai objek penelitian, hasil pengujian dari analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian ini yang dimana merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Terdiri atas kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan.