

**PENGARUH KETERAMPILAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BANK BNI SYARIAH KC. KM. 3,5 SUDIRMAN PALEMBANG**



Oleh:

AL-FIAH YUNIARTI

NIM: 1730601005

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan
Syariah (A.Md)

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**

2020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi arus globalisasi, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang penting dalam aktivitas atau kegiatan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memberikan karyawannya pengetahuan dan keterampilan untuk mengembangkan sumber daya manusianya dan sikap yang baik agar dapat mendorong karyawan tersebut memiliki produktivitas kinerja yang tinggi.¹

Pengetahuan menjadi asset strategis untuk di abad ke-21, organisasi yang berinvestasi dalam pengetahuan, asset pengetahuan dan nilai-nilai perusahaan akan menjadi organisasi yang paling maju dan paling sukses dibandingkan dengan organisasi yang tidak berinvestasi di

¹ Ninin Dea Pritania “*Pengaruh Knowledge Management Dan Skill Serta Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (SKK BRI) Kota Samarinda*”, Jurnal Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017.

pengetahuan ini.² Seiring dengan berkembangnya teknologi serta ilmu pengetahuan dunia yang sangat pesat, masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang berada di daerah-daerah tertentu, masih berpegang teguh kepada hukum adat serta agama terutama nilai-nilai moral.

Meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang cakap dan kompeten di bidangnya. Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Untuk berkinerja lebih baik dibutuhkan pegawai yang memiliki loyalitas tinggi.³

Bank sebagai salah satu industri keuangan di era pengetahuan saat ini semakin membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki manajemen pengetahuan, keterampilan serta motivasi dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi. Hal ini terkait dengan persaingan yang ketat di dunia industri finansial khususnya perbankan. Hal ini karena perbankan membutuhkan sumber daya manusia kelas satu yang mampu mengelola informasi dan pengetahuan, memiliki keterampilan tentang informasi dan pengetahuan, serta memiliki motivasi yang baik dan positif terkait dengan informasi dan

² Yunita Lidya Kandou “*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Salutgo Kantor Pusat Manado)*”, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol. 16 No. 01, 2016, Hal. 148.

³ Samsuri “*Pengaruh Sikap dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada MTsN Takeran Kabupaten Magetan*”, Capital Vol. 1, No. 1, 2017. Hal. 49

pengetahuan di bidang perbankan dan terkait dengan pelayanan prima kepada nasabah perbankan.⁴

PT. Bank BNI Syariah sebagai salah satu bank kebanggaan masyarakat Indonesia menghadapi era globalisasi dan juga era masyarakat ekonomi Asean perlu terus berbenah diri, antara lain dalam peningkatan kinerja karyawannya. Hal ini dapat tercapai jika Bank BNI Syariah memfokuskan pada peningkatan manajemen pengetahuan, keterampilan para karyawan serta penciptaan sikap yang baik diantara para karyawannya sehingga mereka bekerja dengan kinerja yang tinggi, berkualitas, serta dengan kuantitas kerja yang besar. Hal ini akan membawa pada kemajuan Bank BNI Syariah sebagai bank kebanggaan masyarakat Indonesia, khususnya di daerah Palembang, Sumatera Selatan.

Dengan berbagai ilmu yang berkembang dan juga berbagai penilaian perusahaan terhadap kinerja karyawan membuat penulis begitu tertarik untuk meneliti dan menggali lebih dalam Pengaruh Keterampilan dan Motivasi di Bank BNI Syariah, kemudian juga hal apa yang menjadi faktor penghambat karyawan dalam menerapkan keterampilan dan motivasi pada tiap-tiap kinerja yang ia lakukan. Karena dalam era teknologi informasi dan komunikasi yang serba tak terbatas seperti sekarang ini dirasa sulit untuk bisa mempercayai keterbatasan serta ketertinggalan informasi, apalagi mengenai hal-hal yang begitu penting dan wajib dalam prinsip-prinsip perbankan. Dalam kenyataannya, masa

⁴ Yunita Lidya Kandou “*Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Salutgo Kantor Pusat Manado)*”, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol. 16 No. 01, 2016, Hal. 148.

dan era yang selalu berjalan ke depan dengan demikian cepatnya telah membawa berbagai macam perubahan dari berbagai perspektif kehidupan manusia. Bukan hanya pada pola kehidupannya saja akan tetapi lebih spesifik dapat dikatakan telah mempengaruhi cara berfikir dan etika dalam berfikir.

Dalam meningkatkan kinerja, BNI Syariah senantiasa memelihara hubungan nasabah dan mitra dengan *value proposition* Hasanah Banking Partner, dimana BNI Syariah menyediakan solusi yang komprehensif melalui produk dan layanan kepada institusi antara lain pembiayaan komersial dan SME, payroll, *cash management*, dan *financial institution*. Sementara untuk nasabah individu, produk dan layanan BNI Syariah antara lain pembiayaan griya, Hasanah Card, Fleksi, Wakaf Hasanah, Giro, Deposito, dan Tabungan Haji iB Baitullah. BNI Syariah juga ikut berperan dalam mengembangkan Halal Ecosystem antara lain, Halal Food, Halal Tourism, Halal Fashion, Ziswaf, Haji dan Umroh.⁵

Karyawan BNI Syariah berpegang teguh kepada pedoman dan tata tertib yang berlaku. Akan tetapi, tidak semua pedoman dan tata tertib mereka laksanakan dengan baik. Ini dapat dibuktikan dengan adanya karyawan yang tidak mengindahkan segala hal yang terkait dengan kinerja karyawan. Di antara kasusnya yang penulis temui ialah; dari salah satu karyawan BNI Syariah, Indah Putri merupakan karyawan BNI Life Syariah. Ia menuturkan bahwa keterampilan komunikasi yang dimiliki

⁵ *Ibid.*

karyawan terhadap nasabah itu kurang memenuhi pedoman yang ada sebagaimana standar kualitas pelayanan BNI Syariah kepada nasabah.⁶ Kemudian hal yang terjadi Pada Silvia Indah yang merupakan teller di Bank BNI Syariah, ia menuturkan bahwa kurangnya peralatan dibidang pelayanan seperti mesin hitung uang yang terkadang tidak berfungsi sebagaimana mestinya yang mengakibatkan waktu pelayanan menjadi tidak efisien, kemudian server outlet bank yang terkadang suka *down* hal tersebut menghambat transaksi yang ada.⁷ Hal tersebut berpengaruh pada motivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka menjadi terhambat.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian mengenai Kinerja Karyawan, hasil dari penelitian terdahulu sebagaimana dikemukakan terdapat variable yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, namun memiliki hasil yang sama atau konsisten hasilnya. Maka, terjadilah *research gap* mengenai pengaruh variable independent yaitu Pengaruh Keterampilan dan Motivasi terhadap variable dependen yaitu Kinerja Karyawan. *Research gap* tersebut juga menjadi alasan untuk menelaah kembali mengenai hal-hal yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Tabel 1.1

***Research Gap* Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan**

| Variabel | Hasil | Peneliti |
|--------------|--|----------------------|
| Keterampilan | Keterampilan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan | Yunita Lidya Kandaou |

⁶ Indah Sari, Karyawan BNI Life Syariah, Wawancara, 13 Februari 2020

⁷ Silvia Indah, Karyawan BNI Syariah, Wawancara, 14 Februari 2020

| | | |
|--|--|---------------------------|
| | | (2016) |
| | Keterampilan tidak signifikan Kinerja Karyawan | Ninin Dea Pritania (2017) |

Sumber: Penulis (2020)

Pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Yunita Lidya Kandaou berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil yang diteliti oleh Ninin Dea Pritania yang menunjukkan keterampilan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.2

***Research Gap* Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

| Variabel | Hasil | Peneliti |
|----------|--|--------------------------------|
| Motivasi | Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan | Agung Gita Subakti (2013) |
| | Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan | Puji Haryanto (skripsi) (2017) |

Sumber: Penulis 2020

Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Agung Gita Subakti menunjukkan terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil yang diteliti oleh Puji Haryanto yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Keterampilan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah keterampilan seorang karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah motivasi seseorang karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsi dalam bidang pengembangan kinerja karyawan. Khususnya di Bank BNI Syariah KC KM. 3,5 Sudirman Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Umum

Pihak-pihak lain yang terkait dalam permasalahan pengaruh Keterampilan dan Sikap terhadap kinerja karyawan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai informasi tambahan.

2. Perusahaan

Untuk mengetahui sejauh mana Keterampilan dan Sikap dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Karyawan

Dengan penelitian ini maka karyawan dapat memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan yang akhirnya dapat menguntungkan mereka.

E. Sistematika Penulisan

Agar penelitian lebih terarah maka penulis akan menguraikan sistematika penulisan sebagai acuan dalam penulisan tugas akhir ini. Penelitian ini terdiri dari satu (1) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pendahuluan atau bagian dari proposal tugas akhir terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan mengenai Pengertian Keterampilan, Motivasi, kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional serta Metode Penelitian,

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta pembahasan hasil analisis data (pembuktian hipotesis).

BAB V. PENUTUP

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.