

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual-beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang bersifat makro maupun mikro. Bank syariah melakukan kegiatan pengumpulan dana (*Funding*) dari nasabah melalui deposito/investasi maupun titipan giro dan tabungan. Dana yang terkumpul kemudian diinvestasikan pada dunia usaha melalui investasi sendiri (non-bagi hasil/trade financing) dan investasi dengan pihak lain (bagi hasil/trade financing).

Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI, berdirilah bank syariah pertama di Indonesia, yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November 1991. Sejak tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000. berdirinya bank syariah dimulai dari pelopor bank syariah di Indonesia, yaitu Bank Muamalat. Pada 18 – 20 Agustus di Cisarua, Bogor diadakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diprakarsai MUI (Majelis Ulama Indonesia).

Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk dengan saham sebesar 51,2%, PT Bank BNI Syariah Tbk dengan saham sebesar 25,0% , dan PT Bank BRI Syariah dengan saham sebesar 17,4% Tbk, serta DPLK BRI - Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%), menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI. Penggabungan 3 bank syariah pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih bergejolak. Komitmen pemerintah untuk mendorong perekonomian melalui BSI ini diharapkan akan jadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. BSI menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat.

Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp. 239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. BSI juga akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki. Selanjutnya di tahun 2025, targetnya menjadi pemain global. Target tembus 10 besar bank syariah dunia dari sisi kapitalisasi pasar. Selain itu, Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200

kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM. Saat ini, BSI berada di kategori bank BUKU III. Ambisinya masuk dalam daftar bank BUKU IV pada tahun 2022. Produk dan jasa BSI yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh masyarakat umum diantaranya adalah Tabungan Syariah, Deposito Syariah, Gadai Syariah (Rahn), Giro Syariah dan Pembiayaan Syariah (Ijarah).

Target BSI berada dikategori BUKU IV pada tahun 2022 tentunya tidak mudah. Target tersebut haruslah didukung oleh berbagai faktor diantaranya kinerja yang baik dari karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang. Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja atau yang juga sering disebut dengan *performance*. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam instansi. Menurut **Kasmir et al., (2019)** kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan adalah suatu ukuran yang dapat diberikan organisasi pada periode tertentu dan dapat digunakan untuk mengikuti prestasi kerja.

**Ekhsan & Septian, (2021)** mengungkapkan bahwa kinerja karyawan yang menurun tentu sangat berpengaruh bagi keberlangsungan perusahaan, oleh karena itu perlu adanya upaya untuk tetap menjaga konsistensi kinerja karyawan. Hasil kinerja karyawan dapat dilihat dari perkembangan kinerjanya. Kinerja timbul dari adanya berbagai latihan-latihan bagi karyawan operasional dan pendidikan-pendidikan bagi para manajemen perusahaan. Pengembangan operasional dan pendidikan-pendidikan bagi para manajemen perusahaan bertujuan untuk

meningkatkan hasil secara efektif sedangkan pengembangan teknis bertujuan untuk meningkatkan konsep dan strategi dalam merencanakan dan mengembangkan potensi yang ada pada setiap manajemen perusahaan. Menurut **Sadat et al., (2020)** untuk meningkatkan kinerja, pimpinan harus berusaha dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tugas yang dibebankan kepadanya.

Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam mencapai tujuannya dan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan (**Fachrezi & Khair, 2020**). Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. **Burhannudin et al., (2019)** mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diberikan kepada seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi, secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai moral dan etika.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah komunikasi. Peranan komunikasi yang efektif merupakan persyaratan bagi pencapaian tujuan organisasi, di samping sebagai salah satu masalah terbesar yang di hadapi oleh manajemen modern. Komunikasi yang efektif akan cenderung lebih mudah membuat orang lain termotivasi yang akhirnya cenderung meningkatkan semangat, gairah kerja, produktivitas, kepuasan maupun kinerjanya. Mampu berkomunikasi secara efektif adalah bagian terpenting dari pekerjaan setiap pemimpin (**Muslih, 2020**). Menurut **Audina et al., (2019)** komunikasi ialah

apasitas individu atau kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran, dan kehendak kepada individu dan kelompok lain. Komunikasi tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan, tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap karyawan dapat bekerja dengan baik. Hal ini diharapkan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Komunikasi menurut **Susanto & Veronica (2019)** adalah pesan dari pengirim sebagai komunikasi kepada penerima pesan sebagai komunikan. Komunikasi adalah suatu aspek terpenting dan yang kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal atau yang tidak dikenal sama sekali. Dikarenakan komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Komunikasi merupakan proses pengiriman berita dengan tujuan untuk memberikan pemahaman antara anggota organisasi dari berbagai bidang yang berbeda-beda (**Yeni, 2020**). Maka dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim pesan dengan isi pesan. **Dewi & Kesuma (2021)** mengungkapkan bahwa Komunikasi terjalin agar tercipta pemahaman yang sama antara karyawan dengan karyawan ataupun antara karyawan dengan atasan sehingga dapat bekerja sama dengan baik.

Selain dari komunikasi, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah etika kerja. Etika kerja secara khusus dipercaya menjadi cerminan dari perilaku

dan sikap individu terhadap berbagai aspek pekerjaan termasuk preferensi untuk ikut serta dalam aktivitas dan terlibat dalam kegiatan perusahaan, serta sikap terhadap penghargaan dalam bentuk moneter serta sikap terhadap jenjang karier (**Bhastary, 2020**). Pada hakikatnya moral menunjuk pada ukuran-ukuran yang telah diterima oleh suatu komunitas, sementara etika umumnya lebih dikaitkan dengan prinsip-prinsip yang dikembangkan diberbagai wacana etika atau aturan-aturan yang diberlakukan sebagai suatu profesi (**Massora, 2019**).

**Budianto et al., (2018)** mengatakan etika kerja yang tinggi tentunya rutinitas tidak akan membuat bosan, bahkan mampu meningkatkan atau kinerja karyawan. Hal yang mendasari etika kerja tinggi di antaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka individu yang mempunyai etos kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan-masukan ide di tempat bekerja. **Geralt et al., (2020)** mengatakan untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan. Serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Etika kerja diartikan bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan selalu berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sempurna, dengan menghindari segala kerusakan atau cacat atau mengerjakan dengan setengah-setengah. Menurut pendapat **Ocktapiyanti (2020)** Etika dibentuk oleh budaya, kebiasaan, serta sistem nilai yang diyakininya yang berkaitan dengan baik buruknya (moral).

Selain komunikasi dan etika kerja faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah keterlibatan kerja. Menurut **Sagay et al., (2018)** Keterlibatan

kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dan hasil organisasi. Keterlibatan kerja merupakan tingkatan karyawan menyatukan diri dengan pekerjaan mencurahkan waktu dan energi dan memandang pekerjaan sebagai bagian penting dalam kehidupan mereka. Menurut **Tanjung (2019)** Keterlibatan kerja adalah tingkat di mana seseorang mengaitkan dirinya ke pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya dan menganggap kinerjanya penting bagi nilai dirinya. **Hidayat et al., (2019)** mengatakan keterlibatan kerja karyawan sangat berpengaruh penting terhadap keberlangsungan dan keberhasilan tujuannya. Keterlibatan kerja adalah seorang karyawan yang mengukur dirinya dengan mengidentifikasi pekerjaannya serta berpartisipasi aktif dalam perusahaannya serta menganggap bahwa pekerjaannya itu penting bagi harga diri dan hidupnya (**Robbins & Judge, 2016**)

**Hadi et al., (2020)** mengatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan sangat memihak pada perusahaan dan benar-benar peduli pada pekerjaan yang ditugaskan pada mereka. Dengan demikian jika karyawan yang ditempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan kemampuannya, jika dia mendapatkan halangan atau hal buruk yang menghalangi kinerjanya dia bisa dengan mudah mengontrol emosinya untuk mendapatkan solusi atau jalan keluar dari hal tersebut (**Lukar et al., 2020**).

Lingkungan kerja juga merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan hal yang penting ketika bekerja, salah satu contoh lingkungan kerja yang baik meliputi meja kerja yang bersih, ruang kerja yang luas, penerangan yang baik,

dan suhu udara ruangan yang nyaman digunakan ketika bekerja, namun ketika salah satu fasilitasnya rusak, ada baiknya segera diperbaiki agar kinerja karyawan tetap terjaga (**Karina et al., 2020**). Lingkungan kerja yang menyenangkan akan memberikan rasa nyaman kepada karyawan sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja karyawan, lingkungan kerja yang menyenangkan dapat juga mempengaruhi sikap emosi karyawan (**Sihaloho & Siregar, 2019**). Apabila lingkungan di sekitarnya memberikan kenyamanan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya, tidak menutup kemungkinan hasil kinerja karyawan akan berkualitas dan selesai tepatpada waktunya.

Lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para pegawai bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas–tugas yang dibebankan (**Ahmad et al., 2019**). Lingkungan kerja merupakan sesuatu hal yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi maupun perusahaan yang akan memberikan dampak baik dan buruk terhadap kinerja karyawan. Misalnya, seperti suara yang bising dalam lingkungan kerja dapat mengganggu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan kinerja karyawan juga tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh **Fachrezi & Khair (2020)** menemukan hasil bahwa ada pengaruh dan tidak signifikan antara variabel komunikasi terhadap



kinerja karyawan. **Prameswari (2020)** menemukan terdapat pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan. **Novisagita & Wangdra (2020)** menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel disiplin kerja. Dari penelitian yang dilakukan **Sinambela et al., (2019)** dapat ditemukan bahwa komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Etika Kerja, Keterlibatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Area/Cabang Padang”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sebagaimana yang di uraikan penulis dalam latar belakang di atas maka permasalahan yang di dapat adalah:

1. Kurang terjalin komunikasi yang baik antara karyawan maupun karyawan dan atasan.
2. Kurangnya dukungan lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai.
3. Adanya batasan dalam organisasi sehingga pegawai terhambat untuk ikut terlibat secara langsung.
4. Belum maksimalnya etika kerja.
5. Masih sedikit pegawai yang memiliki perilaku extra peran atau keterlibatan kerja.

6. Pegawai hanya menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, belum memiliki kepedulian terhadap rekan kerja yang kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
7. Keterlibatan kerja karyawan belum optimal.
8. Komunikasi yang belum baik antara pimpinan dan karyawan, karyawan dan karyawan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu permasalahan yang berkaitan dengan Komunikasi ( $X_1$ ), Etika Kerja ( $X_2$ ), Keterlibatan Kerja ( $X_3$ ), Lingkungan Kerja ( $X_4$ ) dan Kinerja Karyawan ( $Y$ ) Pada Pegawai Bank Mandiri Syariah Indonesia Kantor Area Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
2. Bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?

4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi, etika kerja, keterlibatan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
2. Bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi, etika kerja, keterlibatan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi, etika kerja, keterlibatan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Bagi Penelitian Lain. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dan dapat mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai dimensi dari semangat kerja sehingga pengetahuan tentang pengambilan keputusan khususnya untuk manajemen SDM menjadi bertambah luas.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan mengembangkan karyawan yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi, etika kerja, keterlibatan kerja dan lingkungan terhadap kinerja karyawan.

## 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang Kinerja Karyawan Pengaruhnya Terhadap Manajemen Talenta dan Persepsi Dukungan Organisasi Melalui komunikasi, etika kerja, keterlibatan kerja dan lingkungan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Padang

