

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan dan perbankan adalah salah satu faktor penting dalam perekonomian nasional. Bank menjadi lembaga tempat penyimpanan dan sirkulasi dana dari masyarakat yang dipergunakan untuk berbagai macam kepentingan ekonomi. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan fungsi dari bank adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Bank di Indonesia terdiri dari bank sentral (Bank Indonesia), bank umum milik negara, bank umum swasta, bank umum koperasi, dan bank tabungan.

Perbankan, sesuai dengan undang-undang di atas bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sehingga bank-bank yang ada di Indonesia harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan dan *stakeholder* agar tercapai pelayanan pelanggan yang berkualitas dan menciptakan pengalaman pelanggan yang sangat baik. Pelayanan berkualitas ini tidak dapat lepas dari kinerja, kerjasama, dan motivasi tim dalam organisasi perbankan.

Mewujudkan kinerja karyawan yang maksimal dalam suatu perusahaan adalah tugas pemimpin, dan menjadi tugas yang tidak mudah dilakukan. Dengan kinerja karyawan yang baik maka hasil kerja dari sebuah tim di dalam perusahaan akan maksimal dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di dalam perusahaan, salah satunya adalah kehandalan sumber daya manusia didalamnya. Hal ini dikarenakan, sumber daya manusia mempunyai peran utama

dalam setiap kegiatan perusahaan. Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya gaya kepemimpinan dan motivasi kerja. Sehingga menjadi tugas seorang *leader* untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawan dengan berbagai macam pendekatan.

Dalam mencapai tujuan dan target perusahaan terdapat unsur-unsur penting di dalam usaha pemenuhannya, di antaranya adalah unsur kepemimpinan atau *leadership*. Kepemimpinan menjadi hal yang penting di dalam sebuah perusahaan, terutama perusahaan perbankan. Sumber daya manusia yang telah tersedia jika tidak dikelola dengan baik, tidak akan memperoleh tujuan yang telah direncanakan. Sehingga, peranan pemimpin sangat penting, untuk dapat mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya dalam mencapai suatu tujuan. Dasar dari kepemimpinan adalah bagaimana gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dalam tim dan bekerja secara efektif sesuai dengan perintahnya. Dengan gaya kepemimpinan yang baik oleh seorang pemimpin, maka akan dapat digunakan untuk mengarahkan sumber daya manusia dalam mencapai kinerja yang baik. Pemimpin juga bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, sehingga posisi pemimpin adalah posisi yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Bank DKI Syariah adalah lembaga keuangan yang berada di bawah bank pembangunan daerah Bank DKI. Sebagai salah satu bank milik pemerintah daerah, Bank DKI Syariah menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun dengan prinsip-prinsip syariah. Berbagai layanan perbankan syariah yang ditawarkan Bank DKI Syariah seperti tabungan iB, tabungan haji dan umroh, tabungan wakaf, dan juga tabungan qurban. Selain itu juga terdapat layanan pembiayaan seperti pembiayaan mikro, KUR iB, pembiayaan iB multiguna, pembiayaan iB Pemilikan rumah, dan lain-lain.

Sampai dengan tahun 2023, Bank DKI sebagai perusahaan induk Bank DKI Syariah terus memperluas jangkauan dan meningkatkan layanan di luar wilayah Jabodetabek dengan melakukan pembukaan Kantor Cabang baru di wilayah Lampung, Semarang, Bandung dan Sidoarjo. Sampai saat ini total jaringan Kantor Layanan Bank DKI sebanyak 255 Kantor Layanan, yang terdiri atas 24 Kantor Cabang (18 Kantor

Cabang Konvensional dan 6 Kantor Cabang Syariah), 225 Kantor Cabang Pembantu (211 Kantor Cabang Pembantu Konvensional dan 14 Kantor Cabang Pembantu Syariah). Kantor Kas dan cabang Bank DKI Syariah hingga tahun 2023 beroperasi di wilayah Jakarta, Bandung, Gresik, Lampung, Semarang dan Sidoarjo.

Sebagai salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, Bank DKI Syariah berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan layanan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah kepada masyarakat. Berbagai penghargaan didapatkan Bank DKI Syariah selama beroperasi melayani masyarakat. Pada tahun 2022, Bank DKI Syariah menerima penghargaan Indonesia Sharia Finance Awards 2022 with Outstanding Sharia Banking Products and Development Programs kategori Sharia Business Unit of Conventional Bank dari Media Warta Ekonomi. Penghargaan tersebut diraih karena Unit Usaha Syariah Bank DKI mencatatkan pertumbuhan kinerja keuangan positif pada Kuartal 1 tahun 2022. Yang terbaru penghargaan atas kinerja Bank DKI Syariah sebagai Top Sharia Business Unit in KBMI 2 Category yang diselenggarakan oleh The Iconomics, pada gelaran 3rd Indonesia Syariah Awards 2023 di Jakarta. Penghargaan ini diberikan kepada perusahaan jasa keuangan syariah dengan kinerja keuangan yang baik dan berkontribusi besar terhadap peningkatan inklusi keuangan syariah nasional di tahun 2022

Pencapaian beberapa prestasi tersebut tak lepas dari tanggung jawab pemimpin perusahaan untuk memastikan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan dan pendapatan perusahaan. Hal penting dalam pengembangan serta cara mempertahankan kinerja baik perusahaan terus tetap aktif dengan kerjasama yang baik dan efektif antara pimpinan dan karyawan dalam menjalankan visi misi perusahaan. Kerjasama yang baik dan berkesinambungan tersebut akan berpengaruh pada kinerja karyawan sehingga Bank DKI Syariah dapat tetap hidup dan berhasil guna bagi seluruh pemangku kepentingan. Berdasarkan data yang diperoleh penulis tentang daftar pegawai Bank DKI Kantor Cabang Bandung pada tahun 2021 memiliki karyawan dengan jumlah total 54 orang yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu, Bagian Layanan, Bagian Pemasaran dan Bisnis. Secara lengkap rekapitulasi kinerja karyawan Bank DKI Cabang Bandung adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kinerja Karyawan

| No | Aspek Penilaian | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|----|-----------------|------|----|---|------|----|---|------|-----|---|
| | | Σ | R. | % | Σ | R. | % | Σ | R.K | % |
| | | | | | | | | | | |

| | | | K | | | K | | | | |
|---|-------------------|----|----|------|----|----|------|----|----|------|
| 1 | Sangat Baik | 57 | 9 | 15,7 | 60 | 11 | 18,3 | 54 | 6 | 11,1 |
| 2 | Baik | | 17 | 29,8 | | 15 | 25 | | 14 | 25,9 |
| 3 | Cukup | | 19 | 33,3 | | 23 | 38,3 | | 24 | 44,4 |
| 4 | Tidak Baik | | 7 | 12,2 | | 8 | 13,3 | | 3 | 5,5 |
| 5 | Sangat Tidak Baik | | 5 | 8,7 | | 3 | 5 | | 2 | 3,3 |

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di Bank DKI cabang bandung mengalami fluktuasi. Hal ini ditunjukkan oleh data pada tahun 2019 ada sebanyak 15,7% kemudian pada data tahun 2020 sebesar 18,3 % dan data pada tahun 2021 sebesar 11,1% pada aspek penilaian sangat baik. Peneliti akan melakukan penelitian tentang hubungan antara interaksi pemimpin cabang dan karyawan serta dampaknya terhadap kinerja karyawan, berdasarkan data awal rekapitulasi kinerja, namun fokus pada karyawan yang tergabung pada layanan Syariah yang berjumlah 17 orang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pola komunikasi yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan, baik secara positif maupun negatif yang terjadi di Bank DKI Syariah Cabang Bandung. Dalam penelitian ini penulis lebih fokus pada Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung Terhadap Kinerja Karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini mengajukan rumusan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh dari gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan? Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang meliputi:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan yang diterapkan di kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung?
3. Seberapa signifikan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Bank DKI Syariah Cabang Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan di kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung terhadap karyawan.

2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hal positif yang dapat digunakan sebagai referensi tinjauan ilmiah di kajian administrasi bisnis khususnya dalam bidang manajemen organisasi. Manfaat dari berbagai aspek sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Ilmu Administrasi Bisnis pada umumnya, khususnya manajemen organisasi pada perusahaan. dan juga agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Kegunaan secara praktis dari penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi khalayak lain dan perusahaan yang ingin melakukan penelitian selanjutnya serta mengetahui seberapa berpengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

1.5 Tahapan Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian kuantitatif ini, penulis membagi proses penelitian ke dalam beberapa tahapan sebagaimana disampaikan Sugiyono (2009: 30) sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan tahap pencarian pokok permasalahan yang akan diangkat menjadi topik penelitian. kemudian setelah mendapatkan topik penelitian atau masalah yang akan diangkat, lalu dilanjutkan dengan penentuan judul penelitian.

2. Merumuskan dan Mengidentifikasi Masalah Penelitian

Judul penelitian yang sudah dipastikan sebelumnya, kemudian diturunkan menjadi rumusan masalah dan diturunkan kembali menjadi pertanyaan-pertanyaan ilmiah untuk mengidentifikasi masalah. Hal ini menjadi fokus dan batasan dari penelitian.

3. Menentukan Variable X (Independen) dan Variable Y (Dependen)

Menentukan Variable bebas dan variable terkait yang berkaitan dengan objek yang menjadi fokus dalam judul. Variable bebas ialah variable X dan Variable Y sebagai variable terkait.

4. Landasan Teori

Teori berguna sebagai acuan akademis untuk merumuskan indikator dan variabel penelitian serta membantu dalam rumusan masalah dalam penelitian.

5. Perumusan Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara untuk rumusan masalah penelitian. Hal ini dikatakan sementara karena jawaban yang didapatkan hanya berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada faktor-faktor empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data.

6. Menentukan Populasi dan Sampel Penelitian

Penentuan populasi dan sampel disesuaikan dengan jenis dan topik penelitian karena sampel atau responden adalah sumber utama data yang akan diolah dalam penelitian ini.

7. Pengumpulan Data Penelitian

Data penelitian diperoleh melalui dua teknik, yaitu data primer melalui penyebaran kuisioner kepada sampel yang sudah ditentukan dan data sekunder melalui studi pustaka, maupun data-data dari perusahaan untuk melengkapi data primer.

8. Analisis Data Penelitian

Dari hasil data yang telah di hitung secara sistematis dengan program SPSS, kemudian data disajikan dan dianalisa mendetail dengan penambahan interpretasi yang dilandaskan teori-teori yang mendukung penelitian.

9. Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan seluruh proses penelitian beserta hasil yang dapat menjawab rumusan masalah. Pemberian saran merupakan alternatif yang ditawarkan oleh penulis kepada perusahaan mengenai masalah yang diangkat, selain itu saran juga di tunjukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung yang beralamat di Jalan Buah Batu Nomor 157 Kota Bandung, Jawa Barat dengan responden yakni karyawan kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung dengan survei

kuesioner yang dilakukan oleh penulis dengan aplikasi Google Form, sehingga karyawan Bank DKI Syariah Cabang Bandung dapat mengisi kuisisioner.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2023 hingga Juni 2023, berikut adalah *Time Schedule* Penelitian.

Tabel 1.2 *Time Schedule* Penelitian tahun 2023

| No. | Tahapan Kegiatan | Feb | Maret | April | Mei | Juni | Juli |
|-----|---|-----|-------|-------|-----|------|------|
| 1. | Observasi lapangan penelitian (pra-riset) | | | | | | |
| 2. | Menyusun topik penelitian, melakukan pengamatan terhadap objek penelitian yang akan diambil, mencari referensi, dan menentukan kasus penelitian | | | | | | |
| 3. | Membuat proposal penelitian yang terdiri dari Bab 1-3. | | | | | | |
| 4. | Melakukan pencarian data awal penelitian, melakukan observasi awal terhadap objek penelitian, dan menyusun tinjauan pustaka. | | | | | | |
| 5. | Mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden, dalam hal ini adalah karyawan di kantor cabang Bank DKI Syariah Cabang Bandung. | | | | | | |
| 6. | Proses analisis dan pengolahan data | | | | | | |
| 7. | Penyusunan hasil penelitian besertakesimpulan dan saran. | | | | | | |

Sumber : Olahan Penulis 2023

