

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1 Profil perusahaan

PT Bank Syariah XYZ adalah sebuah lembaga keuangan berbasis syariah yang dalam kegiatan usahanya menggunakan dalil dan hukum syariah Islam. PT Bank ABC (Persero) yang terbentuk dari merger 4 perusahaan perbankan yaitu Bank DN, Bank BD, Bank EX dan Bapindo, sebagai tonggak dari Bank Syariah XYZ sangat mendukung dari kebijakan baru dengan pendirian Bank dengan basis syariah tersebut. PT Bank Syariah XYZ merupakan Bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya, dan inilah yang menjadi salah satu keunggulan dari Bank Syariah XYZ yang semakin jaya sampai saat ini.

PT Bank Syariah XYZ 2013 ini memiliki aset lebih dari Rp 54,5 triliun dengan target pertumbuhan mencapai mencapai 25% pada tahun ini. Bank Syariah XYZ juga memiliki lebih dari 712 kantor layanan, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia dengan 757 ATM Syariah XYZ, ATM ABC 10,361, ATM Bersama 40,959 unit (*include* ATM ABC dan ATM Syariah XYZ), ATM Prima 42,209 unit, EDC BCA 159,703 unit, ATM BCA 9,175 dan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) 7,435 unit.

##### 1.1.2 Sejarah Perusahaan

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Bank XYZ sejak awal pendiriannya.

Kehadiran Bank Syariah XYZ sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank SB, PT Bank DN dan PT MP juga terkena dampak krisis. Bank SB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank DN, Bank BD, Bank EX, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank ABC (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank ABC (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru Bank SB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank ABC melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank ABC sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank SB dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha Bank SB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah XYZ sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 2x tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha Bank SB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah XYZ menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah XYZ secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah XYZ hadir, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Bank Syariah XYZ hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

### **1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

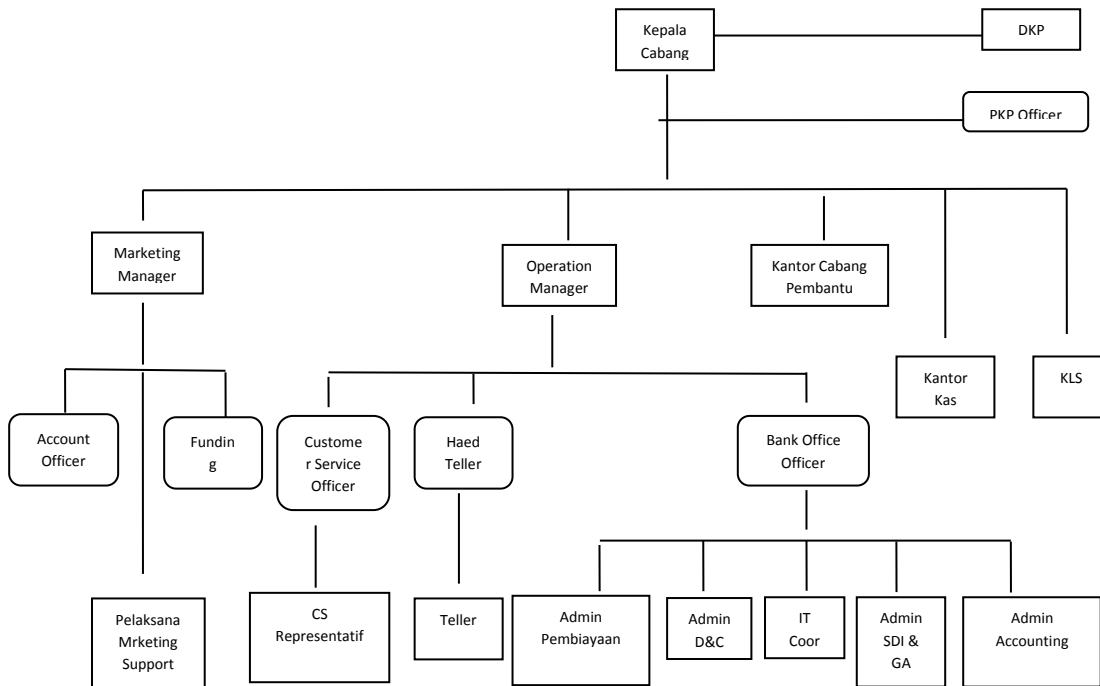
Tujuan dan target perusahaan dirumuskan ke dalam visi dan misi perusahaan. Visi Bank Syariah XYZ adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.

Misi Bank Syariah XYZ adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaliran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

## 1.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 1.1  
Struktur Organisasi



Sumber: Dokumen Internal Bank Syariah XYZ Cabang Batam tahun 2013

Penjelasan:

- 1) Kepala Cabang, bertugas memimpin, mengelola, mengawasi / mengendalikan, mengembangkan kegiatan sarana organisasi Cabang untuk mencapai tingkat serta *volume* aktivitas pemasaran, operasional, dan layanan Cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- 2) *Marketing Manager*, bertugas merealisasikan target pembiayaan dan *Fee Based Income* Cabang yang telah ditetapkan Kantor Pusat.
- 3) *Account Officer*, bertugas merealisasikan target pembiayaan dan *Fee based Income* yang didistribusikan *Marketing Manager*.
- 4) *Funding Officer*, bertugas merealisasikan target pendanaan dan *fee based income* yang didistribusikan oleh *Marketing Manager*.
- 5) Pelaksana *Marketing Support*, bertugas sebagai pelaksana kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan.
- 6) *Operation Manager*, bertugas untuk memastikan aktivitas operasional Cabang terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan target bidang operasional Cabang tercapai sesuai ketetapan Kantor Pusat.

- 7) *Customer Service Officer*, bertugas untuk mengelola kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.
- 8) *Customer Service Representative*, bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.
- 9) *Head Teller*, bertugas mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan operasional / pelayanan transaksi *Teller* dan memastikan keamanan serta efektifitas kegiatan *Cash Management* Cabang.
- 10) *Teller*, bertugas untuk melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah dan valuta asing), pengambilan / penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan Bank.
- 11) *Back Office Officer*, bertugas untuk memastikan proses sumber daya insani, admin pembiayaan dan *trade service, domestic dan clearing, GA/logistic*, pelaporan keuangan dan perpajakan serta pengguna IT telah dilaksanakan dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan.
- 12) Pelaksana Admin Pembiayaan dan *Trade Service*, bertugas untuk memenuhi komitmen Bank dan memelihara dokumen pencairan maupun legal yang berkaitan dengan pencairan pembiayaan, transaksi ekspor/impor dan SKBDN.
- 13) Pelaksana *Domestic dan Clearing*, bertugas untuk memastikan kecepatan dan kebenaran pelayanan transfer, inkaso, kliring dan aktivitas D&C lainnya untuk memenuhi kepuasan nasabah.
- 14) Pelaksana *Accounting*, bertugas untuk melakukan pengendalian mutu terhadap laporan keuangan, pelaporan kepada BI, dan pelaporan keuangan kepada pihak lainnya, serta ketentuan perpajakan.
- 15) *IT Coordinator*, bertugas untuk mengelola, memonitoring, dan melakukan sosialisasi penggunaan teknologi informasi dalam mendukung operasional *outlet* di seluruh wilayah cabang terkait.
- 16) Pelaksana SDI dan GA, bertugas untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pegawai sesuai kondisi Cabang dan terlaksananya pengembangan karir pegawai sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai yang bersangkutan dan penyediaan kebutuhan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional dan *marketing* cabang.

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

PT Bank Syariah XYZ adalah sebuah lembaga keuangan berbasis syariah yang dalam kegiatan usahanya menggunakan dalil dan hukum syariah Islam. Pembentukan sistem perbankan syariah berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak islami, dan lain-lain.

Bank Syariah XYZ sebagai salah satu pelopor perbankan berbasis syariah dituntut untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan dari segala aspek, terutama aspek sumber daya manusia. Perbaikan-perbaikan ini dilakukan agar motivasi kerja karyawan dapat terus ditingkatkan dan kinerja serta produktivitasnya pun akan meningkat pula.

Pemberian motivasi merupakan sesuatu yang mutlak diperlukan dalam kegiatan menjalankan usaha, dan bentuknya bermacam-macam tidak sebatas pada imbalan materi semata.

Robbins dan Counter (Suwatno dan Priansa, 2011:28) menyatakan bahwa motivasi kerja sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non-profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2010:2).

Bank Syariah XYZ cabang Batam mengalami kinerja yang sangat baik. Peningkatan pun dapat dilihat dari peningkatan perolehan dana pihak ketiga (DPK) pada tahun 2011 dan 2012. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 data perusahaan dibawah ini:

*Tabel 1.1*

*Perolehan Dana Pihak Ketiga (DPK)*

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah DPK (Rp)(000)</b>
2011	189.897.956,94
2012	230.304.878,08

*Sumber: Dokumen Internal Bank Syariah XYZ KC Batam tahun 2011-2012*

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa perusahaan mengalami peningkatan kerja yang signifikan dari tahun 2011-2012. Dalam jangka waktu 4 bulan terakhir juga terlihat peningkatan kerja yang signifikan yang dapat dilihat dari pencapaian target perusahaan dibawah ini:

*Tabel 1.2*

*Target Perusahaan (Dana Pihak III)*

<b>Bulan</b>	<b>Target (Rp) (000)</b>	<b>Realisasi (Rp)(000)</b>
November 2012	220.181.396.94	310.352.402.97
Desember 2012	220.181.396.94	230.304.878,08
Januari 2013	222.934.436.94	259.403.731,00
Februari 2013	244.971.544,75	154.150.740,43

*Sumber: Dokumen Internal Bank Syariah XYZ KC Batam tahun 2012-2013*

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa Bank Syariah XYZ Kantor Cabang Batam mengalami kinerja yang sangat baik yang dapat dilihat dari pencapaian target perusahaan. Data tersebut menggambarkan bahwa perusahaan dapat mencapai target yang diharapkan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti oleh pihak Bank Syariah XYZ Cabang Batam, diperoleh beberapa faktor yang diperkirakan mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal-hal tersebut antara lain dapat dilihat dari table 1.3 berikut ini:

*Tabel 1.3*  
*Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Syariah XYZ Cabang Batam*

<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Reward System</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gaji setiap wilayah berbeda-beda, tergantung dari keadaan ekonomi setiap daerah.</li> <li>b. Terdapat tunjangan “kemahalan” yang diberikan ke setiap pegawai sesuai dengan wilayah pegawai tersebut bernaung. Pada wilayah Batam, tunjangan kemahalan sebesar Rp 800.000,00.</li> <li>c. Terdapat tunjangan <i>grade</i> yang besarnya sesuai jabatan pegawai.</li> <li>d. Terdapat Tunjangan Prestasi Unit Kerja (TPUK) yang diberikan setiap 3 bulan yang besarnya disesuaikan dengan prestasi kerja individu, mulai dari 4x gaji sampai 32x gaji.</li> <li>e. Tunjangan Hari Raya (THR) besarnya 2x gaji.</li> <li>f. Bonus tahunan</li> <li>g. Setiap tahun dilaksanakan <i>family gathering</i> setiap bulan Januari.</li> </ul>

<p><i>Achievement</i></p>	<p>a. Ada penghargaan (secara tidak resmi) dari pimpinan apabila kinerja mencapai target.</p>
<p><i>Teamwork</i></p>	<p>Kerja tim yang ada di Bank Syariah XYZ Batam sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan kesuksesan penanganan proyek-proyek perusahaan antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proyek dana BOSS se-Kepulauan Riau.</li> <li>b. Proyek Rekening 3.000 guru Taman Pendidikan Qur'an, guru agam Kristen, dan guru sekolah minggu.</li> <li>c. Proyek insentif pemerintah kota terhadap 7.000 guru.</li> <li>d. Proyek sertifikasi 2.000 guru.</li> </ul> <p>Dengan adanya kerja tim yang sangat memuaskan tersebut, Bank Syariah XYZ cabang Batam terus dipercaya untuk menangani proyek-proyek pemerintah kota.</p>
<p>Kebijakan Promosi Jabatan</p>	<p>Bank Syariah XYZ Cabang Batam merupakan salah satu cabang Bank Syariah XYZ yang memiliki kebijakan promosi jabatan yang paling cepat (sekitar 1 – 2 tahun). Namun hal ini tergantung dari bagaimana kinerja pegawai tersebut.</p>

*Sumber: Hasil wawancara oleh Kabag. Marketing Funding dan bagian Sumber Daya Insan tanggal 20 Maret 2013*

Menurut Smith (Arifin, 2012), menyatakan terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi respon afektif seseorang terhadap pekerjaannya, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.
2. Bayaran, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima orang lain dengan posisi kerja yang sama.
3. Kesempatan untuk promosi, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.
4. Atasan, yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.
5. Rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya. Menurut Robbins dan Judge (2009:406), tim kerja menghasilkan sinergi positif melalui usaha-usaha yang terkoordinasi. Usaha-usaha individual mereka menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada jumlah masukan individual.

Menurut Robbins dan Judge (2009:270), menyatakan bahwa semakin besar motivasi, kinerja, dan kepuasan para karyawan, maka semakin rendah ketidakhadiran dan kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Hal ini didukung dengan data tingkat absensi karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam pada tabel 1.4 berikut ini:

*Tabel 1.4  
Data Absensi Karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam*

Tahun	Realisasi				Target (%)
	Jumlah Karyawan (Orang)	Hari Kerja Efektif ( <i>main days</i> )	Jumlah Absensi ( <i>main days</i> )	Presentase Absensi (%)	
2011	38	9.918	127	1,28	1,00
2012	34	8.908	101	1,13	1,00

*Sumber: Dokumen Internal Bank Syariah XYZ KC Batam tahun 2011-2012*

Dari data di atas, dapat dilihat jumlah absen karyawan Bank Syariah XYZ mengalami penurunan, hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan kinerja pada Bank



Syariah XYZ Cabang Batam. McClelland (Mangkunegara, 2007:103) mengemukakan, terdapat 6 karakteristik orang yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi, yaitu sebagai berikut:

1. Memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi.
2. Berani mengambil dan memikul resiko.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam semua kegiatan yang dilakukan.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Berdasarkan hasil penelitian McClelland (1961), Edward (1957), Miller dan Gordon W. (1970) (dalam Mangkunegara, 2007:104), ada hubungan positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian prestasi. Artinya, manajer atau karyawan yang mempunyai motivasi berprestasi yang tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang prestasi kerjanya rendah dimungkinkan karena motivasi berprestasinya rendah.

Sujak (Dolphina, 2012), mengemukakan bahwa pemahaman motivasi, baik yang ada dalam diri karyawan maupun yang berasal dari lingkungan akan dapat membantu dalam peningkatan kinerja. Dalam hal ini seorang manajer perlu mengarahkan motivasi dengan menciptakan kondisi (iklim) kerja melalui pembentukan budaya kerja sehingga para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi. Pemberian motivasi harus diarahkan dengan baik menurut prioritas dan dapat diterima dengan baik oleh karyawan, karena motivasi tidak dapat diberikan untuk setiap karyawan dengan bentuk yang berbeda.

Dengan adanya peningkatan kerja yang signifikan dari tahun 2011-2012, peneliti ingin mengetahui seberapa besar motivasi kerja berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam tersebut. Untuk itu, peneliti mengambil fenomena ini sebagai bahan penelitian. Dan dari data-data yang telah ada, peneliti ingin mengetahui sejauh mana **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Bank Syariah XYZ Kantor Cabang Batam)”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi tingkat motivasi kerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam?
2. Seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam.
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam.
3. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah XYZ Cabang Batam.

#### **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

Pelaksanaan penelitian diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait yang memerlukannya. Adapun manfaat dan kegunaannya adalah:

1. Kegunaan Keilmuan
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya sehingga berguna untuk pengembangan ilmu.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan untuk menyusun strategi perusahaan di masa mendatang.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Bank Syariah XYZ Cabang Batam dalam menjalankan kinerja karyawannya untuk menjadi lebih baik lagi.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I berisi mengenai tinjauan objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II berisi mengenai penelitian terdahulu (*literature review*), landasan teori atau teori-teori yang mendukung penelitian ini, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada BAB III berisi mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, desain kuesioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, dan teknik analisis data.

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

Pada BAB IV ini berisi mengenai hasil pengumpulan data melalui kuesioner, menceritakan hasil dan pembahasan dari pengumpulan data, dan melakukan analisis serta menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.