

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Di tengah dinamika ekonomi global yang terus berubah dengan akselerasi yang semakin tinggi, Indonesia mengalami terpaan badai krisis yang nyaris menuju kebangkrutan ekonomi, yang memicu lahirnya krisis moneter beberapa waktu yang lalu, dan telah menyebabkan kredibilitas pemerintah telah sampai pada titik nadir. Kenyataan ini lebih didasarkan pada ketidaksiapan pemerintah dalam menyikapi dinamika ekonomi global yang terus berubah dengan cepatnya, dimana langkah yang ditempuh pemerintah untuk merespon hal ini lebih bersifat tambal-sulam, ad-hoc, dan penuh dengan ketidakpastian.

Akibat yang dihasilkan oleh keberadaan globalisasi ini, menuntut tindakan yang lebih efektif, efisien, dan jauh lebih kompetitif bagi perusahaan, mengingat dampak yang diberikan bagi ekonomi sedemikian besar. Globalisasi menuntut persyaratan etos kerja, kinerja, sistem dan proses, serta pemasaran sesuai dengan standar internasional. Hal itu berarti dibutuhkan kemampuan menghadapi dan melakukan perubahan besar dalam waktu sangat singkat. Sedemikian besarnya pengaruh globalisasi dalam dunia ekonomi, berdampak pula bagi Indonesia, yang tercermin dari masih belum jelas terlihatnya upaya khusus yang serentak untuk menghadapinya. Hingga saat ini, industri perbankan di tanah air mengalami evolusi, yang telah mengubah peta kekuatan maupun strategi bisnis perbankan itu sendiri. Dari sisi peta kekuatan, banyak bank yang tidak semata mengejar

besarnya aset, tetapi mendahulukan fokus dan spesifikasi layanan untuk mengkatrol tingkat kepuasan segmen sasaran pasar mereka.

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI syariah. Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon ini beralamat di Jalan Raya Puputan No.114, Panjer Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. Bank Syariah Indoneisa Cabang Denpasar Renon ini terdiri dari berbagai jabatan yaitu, *Branch Manager, Back Office, Teller, Customer Service, Marketing (Funding, Consumer, Sales Force)*, Gadai, Satpam, Supir, *Office Boy*

Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon memiliki karyawan sebanyak 51 karyawan yang terbagi kedalam 7 posisi, berikut data karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon.

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon**

<b>POSISI</b>	<b>JUMLAH KARYAWAN</b>
Operasional	8 Orang
Marketing	32 Orang
Gadai	3 Orang
Satpam	3 Orang
Supir	2 Orang
<i>Office Boy</i>	2 Orang

(Sumber: Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon)

Berdasarkan tabel A.1 diatas posisi yang memiliki jumlah karyawan terbanyak pada posisi *marketing*, dikarenakan pada poisisi tersebutlah bisa

menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang. Untuk tercapainya visi dan misi Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon di perlukan tingkat kinerja yang baik dari masing-masing *departement*.

Maju mundurnya suatu perusahaan akan bergantung pada kepemimpinannya dalam mengelola organisasi, karena loyalitas dan disiplin karyawan akan memberikan dukungan terhadap pemimpin yang bertanggung jawab dan berdedikasi tinggi (*Gibson, et.al:2000 : 334*). Selain itu, pemimpin sebagai orang yang memiliki kemampuan, kompetensi, distribusi kekuasaan,serta melibatkan pihak lain, memberikan peranan besar bagi kelangsungan hidup organisasi dengan mengimplementasikan budaya organisasi yang diseimbangkan dengan nilai-nilai karyawan sebagai perekat sosial bagi seluruh anggota organisasi (*Alban & Metcalfe : 2000 : 280-296*). Kepemimpinan di Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon berpengaruh kepada kinerja karyawan yaitu dari hasil survei yang peneliti lakukan kepemimpinan di BSI Renon ini memiliki kepemimpinan yang kurang mensejahterakan karyawannya. Kurangnya apresiasi dari pimpinan mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, Kepimpinan memiliki sifat kurang dalam objektivitas karyawannya yang hanya memfokuskan pada satu divisi *marketing* yaitu *funding*, dimana hal ini berpengaruh kepada divisi *consumer* dan *sales force* yang terasa merasa terabaikan, hal ini bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Namun disamping adanya hal tersebut, BSI Denpasar Renon memiliki kepemimpinan yang terus mendorong karyawannya untuk terus bergerak maju dan cepat, pada setiap *morning briefing* kepemimpinan itu juga yang memberikan pengaruh positif kepada kinerja karyawan BSI cabang Denpasar Renon.

Pada bulan Juni, Juli dan September jumlah penjualan *consumer* dan *sales force* masih belum memenuhi target yang ditetapkan. Sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh perusahaan Bank Syariah Indonesia bahwa kinerja karyawan belum berjalan secara optimal hal tersebut terlihat dari jumlah penjualan yang masih dibawah standar atau target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan kepemimpinan yang kurang mensejahterakan karyawannya, dimana pimpinan yang mempunyai sifat objektivitas kepada karyawan yang berada di divisi *consumer* dan *sales force*, dan pimpinan harus lebih mengapresiasi karyawan dari pimpinan juga hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Hal ini merupakan suatu kondisi dimana karyawan yang berada di divisi tersebut mengalami pengaruh dalam kinerjanya.

Selain kepemimpinan, lingkungan kerja juga merupakan hal yang perlu di perhatikan dalam kegiatan kerja yang ada di Bank Syariah Indoneisa Cabang Denpasar Renon. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Menurut (Mardiana, 2011) bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaanya sehari-hari. Pada Bank Syariah cabang Denpasar Renon memiliki lingkungan kerja yang bisa dibilang kurang dalam hubungan dengan rekan kerja, yang dimana ada karyawan yang memiliki ego yang tinggi dan hanya mementingkan dirinya sendiri. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan di suatu perusahaan adalah salah satu hal yang berpengaruh dalam kinerja karyawan.

**Tabel 1.2**  
**Perankingan kinerja karyawan di divisi Marketing Bank Syariah Indonesia**  
**seluruh Bali**

Nama Cabang	Ranking
BSI Cabang Gatsu	1
BSI Cabang Renon	2
BSI Cabang Kuta	3
BSI Cabang Jembrana	4
BSI Cabang Buleleng	5
BSI Cabang Mahendradatta	6

(Sumber : Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon)

Data Diolah 2023

Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon menduduki di peringkat ke- 2 dimana seperti yang kita ketahui bahwa BSI Cabang Denpasar Renon memiliki tempat yang strategis, dan memiliki Gedung yang lebih besar diantara BSI cabang lainnya. Hal ini terjadi karena adanya indikator kualitas dan kuantitas kerja karyawannya belum maksimal dari BSI cabang Denpasar Renon, suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan esok lebih baik hari ini (Tohardi 2016:100). Sedangkan menurut Hasibuan (dalam Busro, 2018:340), kinerja adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika kinerja naik akan meningkatkan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan, diataranya adalah kepemimpinan, dan didukung dengan lingkungan kerja tempat berlangsungnya kegiatan kerja setiap harinya. Suatu perusahaan

yang memiliki kepemimpinan yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif akan mampu melakukan pekerjaannya secara baik dan maksimal, dengan demikian target kinerja perusahaan akan tercapai. Dalam rangka mencapai hal tersebut maka perusahaan perlu memiliki manajemen kinerja. Manajemen kinerja yaitu manajemen yang mengatur sumber daya yang mengarah pada kinerja yang melakukan komunikasi secara transparan dan konstan dengan membangun visi bersama dan pendekatan strategis serta sistematis sebagai tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra, (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja, Syafrizal (2022) juga mengatakan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Elysia, (2023) yang menyatakan kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta menurut hasil Marta dkk (2022) kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sabilalo dkk (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya kesenjangan hasil penelitian sebelumnya dan permasalahan yang dihadapi Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon. Maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam judul penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Denpasar Renon.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Pada bulan Juni, Juli, Agustus, September jumlah penjualan pada divisi marketing yaitu *consumer*, dan *sales force* tidak mencapai target
2. Minimnya apresiasi pimpinan kepada karyawan marketing *consumer dan sales force*
3. Hubungan antar karyawan marketing yang kurang harmonis
4. Adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepemimpinan

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah tersebut untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis perlu memberikan batasan terhadap permasalahan yaitu variabel yang digunakan hanya memfokuskan pada variabel kepemimpinan, dan lingkungan kerja, kemudian variabel terikatnya kinerja karyawan.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian in yaitu :

1. Apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon ?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja kinerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon ?

3. Apakah ada pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia cabang Denpasar Renon.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang kajian perbankan syariah, terutama tentang pengaruh kepemimpinan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai referensi untuk menentukan kebijakan, khususnya mengenai kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.