

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Perbedaan utamanya terletak pada landasan operasi yang digunakan. Kalau bank konvensional beroperasi berlandaskan bunga, bank syariah beroperasi berlandaskan bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa bunga mengandung unsur *riba* yang dilarang oleh agama Islam.

Kajian Islam, menyatakan bahwa sistem bunga memiliki unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih dari yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam menghasilkan keuntungan atau mengalami kerugian. Sebaliknya, sistem bagi hasil yang digunakan bank syariah merupakan sistem ketika peminjam dan yang meminjamkan berbagi dalam risiko dan keuntungan dengan pembagian sesuai kesepakatan. Dalam hal ini tidak ada pihak yang dirugikan oleh pihak lain (Ascarya dan Yumanita, 2005).

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia tidak terlepas dari besar kecilnya dukungan dari Pemerintah, yang salah satunya tercermin pada kebijakan perbankan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Komitmen dukungan Pemerintah terhadap perkembangan Bank Syariah di Indonesia berawal sejak tahun 1992.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dukungan lebih besar dari Pemerintah baru dimulai sejak tahun 1998. Pada tahun itu, UU No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan landasan kelembagaan dan operasional untuk perkembangan Bank Syariah secara komprehensif.

Tabel 1.1
Laporan laba rugi Bank Umum Syariah - SPS 2016

Indikator	Tahun 2016											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Laba/Rugi Bersih	151	238	368	441	(14)	563	535	414	647	498	976	952

(Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2017)

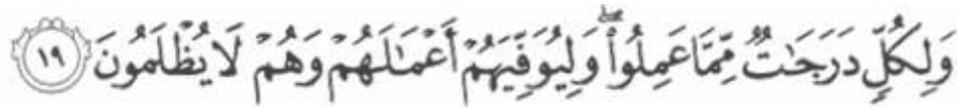
Statistik perbankan syariah yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2017 menunjukkan bahwa dari segi kuantitas perbankan syariah mengalami ketidakstabilan dalam perolehan laba/rugi bersih yang diterima. Keidakstabilan tersebut dapat dipengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat mengganggu pencapaian target yang telah ditetapkan perbankan syariah. Dari segi kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang optimal karena ada beberapa nasabah yang dibuat menunggu hingga satu jam lalu diberikan pelayanan. Dalam segi ketepatan waktu masih ada karyawan yang tidak hadir ke kantor dengan alasan sakit atau tanpa kabar. Dari segi efektivitas biaya masih adanya karyawan yang belum ditempatkan sesuai dengan keahlian atau keterampilan yang dimiliki.

Perusahaan yang menjual jasa, seperti Bank Syariah tentunya harus selalu menjaga kredibilitas, kinerja bank dan keunggulan kompetitif, dengan melakukan pemberian kinerja yang terbaik kepada nasabahnya. Manajemen bank mau tidak mau harus proaktif meningkatkan kinerja yang memuaskan terhadap nasabah agar dapat terus bertahan dan berkembang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjelasan mengenai kinerja telah disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaf ayat 19:



Artinya: Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan, dan agar Allah mencukupkan balasan perbuatan mereka, dan mereka tidak dirugikan (QS Al-Ahqaf: 46:19).

Tafsir Ibnu Katsir tentang ayat di atas, “(Dan bagi masing-masing mereka) bagi masing-masing dari orang mukmin dan orang kafir (derajat), derajat orang-orang yang beriman memperoleh kedudukan yang tinggi di dalam surga, sedangkan derajat orang-orang kafir memperoleh kedudukan didasar neraka (menurut apa yang telah mereka kerjakan) berdasar pada amal ketaatan bagi orang-orang mukmin dan kemaksiatan bagi orang-orang kafir (dan agar Dia mencukupkan bagi mereka) yakni Allah mencukupkan bagi mereka, menurut suatu qiraat dibaca Walinuaffiyahum (pekerjaan-pekerjaan mereka) maksudnya balasannya (sedangkan mereka tiada dirugikan) barang sedikitpun, misalkan untuk orang-orang mukmin dikurangi dan untuk orang-orang kafir ditambahi.”

Dari penjelasan tersebut, Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya apabila karyawan bekerja mengikuti perintah-perintah Allah, mereka akan memperlihatkan kinerja yang optimal bagi perusahaannya. Allah akan membalas dengan memberinya hasil kerja yang baik, dan ini tidak hanya memberikan dampak baik bagi dirinya sendiri, tetapi juga untuk perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bernardin dan Russell (2013) menyebutkan kinerja atau prestasi kerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Bernardin dan Russell (2013) juga menyebutkan kriteria utama kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, membutuhkan pengawasan dan pengaruh interpersonal.

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan maupun upaya strategis dari perusahaan. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1985), dengan pendapat yang lebih komprehensif mengemukakan adanya tiga kelompok variabel sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan potensi individu di organisasi yang salah satunya, yaitu faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Sebagaimana pendapat tersebut, persepsi karyawan mengenai segala sesuatu yang terkait dengan pekerjaan dapat berhubungan dengan kinerja, salah satunya persepsi terhadap beban kerja.

Berdasarkan penelitian Sitepu (2013), beban kerja sangatlah berpengaruh pada kinerja karyawan. Ketika beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan maka akan menimbulkan ketidakefektifan dalam bekerja. Sejalan dengan penelitian Sitepu, penelitian Shah, Jaffari, Aziz, Ejaz, Ul-Haq, dan Raza (2011) mengatakan beban kerja tinggi dan beban kerja sangat rendah berkorelasi dengan kinerja yang rendah. Hal ini menjadi tugas dari pemimpin untuk mengoptimalkan korelasi beban kerja dengan produktivitas yang ada.

Robbins (2008) menyatakan bahwa untuk melihat positif atau negatifnya penilaian karyawan terhadap beban kerja yang diberikan berkaitan dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persepsi. Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka (Robbins, 2008). Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini dikarenakan persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Hal ini sejalan dengan pendapat Astianto dan Suprihhadi (2014) yang mengemukakan beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya *in-efisiensi* kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi *in-efisiensi* biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Syariah setiap tahunnya berkeinginan meningkatkan capaian target mereka. Dengan jumlah karyawan yang cenderung tetap, perusahaan menuntut karyawannya bekerja secara efisien dan optimal untuk mencapai target yang lebih tinggi. Capaian target tersebut menjadi beban utama yang harus dicapai setiap karyawan Bank Syariah. Apabila bank memberikan target yang tinggi, beban kerja karyawanpun menjadi meningkat. Dampak beban kerja yang seperti ini akan membuat karyawan sering harus tetap bekerja di luar jam kerja yang seharusnya. Menurut Setyawan dan Kuswati (2006) apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Apabila karyawan mempersepsikan beban kerja seperti di atas sebagai sesuatu yang sangat berat dan membebani, maka dapat menghambat dalam pemberian kinerja yang optimal.

Disisi lain, kepribadian seseorang akan menentukan reaksi yang akan muncul terhadap suatu masalah yang dihadapinya. Kepribadian juga membantu individu untuk meningkatkan kinerja didalam perusahaan. Kepribadian yang dapat meningkatkan kinerja salah satunya adalah *hardiness*. Di dalam penelitiannya, Temaja dan Utama (2016) dan Olivia (2014), menyebutkan bahwa *hardiness* berpengaruh pada kinerja, semakin tinggi kepribadian *hardiness* maka kinerja yang dihasilkan akan lebih baik.

Kobasa (1979) menyebutkan *hardiness* adalah tipe kepribadian yang mempunyai kecenderungan untuk mempersepsikan atau memandang peristiwa-peristiwa hidup yang potensial mendatangkan tekanan sebagai sesuatu yang tidak mengancam. Kepribadian tahan banting (*hardiness*) dibutuhkan untuk membuat

D. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang memiliki kejadian yang sama dengan penelitian ini, meskipun berbeda dalam hal subjek, variable penelitian dan desain penelitian. Penelitian yang dilakukan adalah hubungan persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness* dengan kinerja karyawan bank di Pekanbaru. Penelitian yang terkait hubungan persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness* dengan kinerja karyawan bank di Pekanbaru yang telah dilakukan sebelumnya antara lain sebagai berikut:

Beban kerja dan motivasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado (Sitepu, 2013) menyimpulkan bahwa beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Ketika pembagian beban kerja dan motivasi kerja dilakukan dengan baik sehingga kinerja karyawannya juga meningkat. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian Sitepu variabel bebasnya beban kerja dan motivasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan variabel bebasnya persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness*.

Workload and Performance of Employees (Shah, Jaffari, Aziz, Ejaz, Ul-Haq, & Raza, 2011). Beban kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja tinggi dan beban kerja sangat rendah berkorelasi dengan kinerja rendah. Ini adalah tugas dari pemimpin untuk menciptakan budaya dalam organisasi, dimana mengoptimalkan korelasi beban kerja dengan produktivitas yang ada. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian Shah dkk variabel bebasnya beban kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan variabel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bebasnya persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness*. Penelitian ini juga memfokuskan subjeknya hanya kepada karyawan bank, sementara penelitian Shah dkk kepada karyawan.

Pengaruh profesionalisme, kepribadian hardiness, motivasi dan budaya organisasi pada kinerja auditor di Kantor Akuntan Publik (Temaja dan Utama, 2016) menyimpulkan bahwa profesionalisme, kepribadian *hardiness*, motivasi kerja auditor dan budaya organisasi secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Hal ini berarti semakin tinggi sikap profesionalisme, kepribadian *hardiness*, motivasi kerja dan budaya organisasi yang dimiliki auditor, maka kinerja auditor yang dihasilkan akan lebih baik. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian Temaja dan Utama variabel bebasnya profesionalisme, motivasi dan budaya organisasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan variabel bebasnya persepsi terhadap beban kerja. Penelitian ini juga memfokuskan subjeknya hanya kepada karyawan bank, sementara penelitian Temaja dan Utama kepada auditor.

Kepribadian hardiness dengan prestasi kerja pada karyawan bank (Olivia, 2014) menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang positif antara kepribadian *hardiness* dengan prestasi kerja pada karyawan bank. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat *hardiness* maka semakin tinggi pula tingkat prestasi kerjanya. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian Olivia variabel bebasnya hanya kepribadian *hardiness* dan variabel terikatnya prestasi kerja sedangkan di penelitian ini selain *hardiness* terdapat juga variabel bebas yaitu persepsi terhadap beban kerja, serta variabel terikatnya kinerja.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberi sumbangan terhadap perkembangan dan pendalaman studi ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai hubungan persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness* berhubungan dengan kinerja pada karyawan Bank Syari'ah di Pekanbaru.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini antara lain:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut persepsi terhadap beban kerja, *hardiness*, dan kinerja.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan mengenai persepsi terhadap beban kerja, *hardiness* dan kinerja agar hasil kerjanya untuk perusahaan lebih baik lagi.