

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah

Peran sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi adalah sangat dominan, karena merupakan motor penggerak paling utama di dalam suatu organisasi. Dengan demikian perhatian serius terhadap pengelolaan SDM adalah salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi yang mutlak diperlukan. Pandangan terhadap SDM tidak hanya dapat dilihat secara individu saja, melainkan juga secara kelompok dalam lingkungan organisasi, Hal tersebut dikarenakan sikap dan perilaku manusia mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda, baik secara individu maupun antar kelompok dalam unit organisasi.

Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat selaras dengan peningkatan kondisi perekonomian di Indonesia juga berarti adanya persaingan yang semakin ketat. Sebagian besar, suatu perusahaan memiliki tujuan yang sama yakni berorientasi untuk mendapatkan sejumlah laba semaksimal mungkin meskipun disamping misi-misi yang lainnya. Demikian halnya dengan Bank, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Semakin banyaknya bank yang ada, mendorong bank untuk bersaing dengan bank lain dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya demi kepuasan nasabah.

Sehingga mendorong kepercayaan nasabah untuk melakukan jasa penyimpanan uang di bank. Semakin baik pelayanan bank tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja sumber daya manusianya terutama karyawan bagian teller yang bersentuhan secara langsung dengan nasabah.

Kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh sejauh mana sistem di bidang sumber daya manusia ini sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Peningkatan pengetahuan skill, perubahan sikap perilaku koreksi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui pendidikan dan motivasi karyawan itu sendiri.

Pendidikan akan memberikan pengetahuan dan kemampuan baru dalam hal bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai saat ini maupun untuk masa mendatang dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan, mengapa harus dikerjakan. sedangkan dengan motivasi akan memberikan kesempatan pada karyawan untuk menyalurkan ego individu dan memperkuat komitmen karyawan pada perusahaan..

Kinerja atau prestasi kerja sering diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Kinerja diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya.

Penilaian atas pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan karyawan atau sering disebut sebagai penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja juga mutlak dilakukan

untuk melihat sejauh mana hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya yang tentunya mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur, menilai dan memberi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, mengendalikan perilaku karyawan, termasuk tingkat kehadiran, hasil kerja membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi dan penempatan karyawan pada posisi yang sesuai.

Kurangnya motivasi karyawan, pendidikan menyebabkan tinggi rendahnya tingkat kinerja karyawan. Untuk itu pihak bank harus mengetahui faktor apa saja yang dapat mendorong terciptanya kinerja karyawan dan dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Langkah awal yang harus diambil meningkatkan motivasi karyawan sehingga karyawan akan bekerja dengan efektif, efisien, dan produktif yang dapat mendorong meningkatnya kinerja karyawan dibidangnya. Demikian jelaslah bahwa Pendidikan, dan motivasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi Bank, karena dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan dalam memberikan jasanya kepada masyarakat.

Sejalan dengan uraian di atas BNI Syari'ah yang memiliki spesifikasi syari'ah, dan meleyani keluhan konsumen serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan bank lainnya ini harus melakukan evaluasi kinerja karyawan agar ketrampilan, sikap ketepatan dan kecepatan dalam bertindak melayani nasabah dapat terus ditingkatkan yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas Bank.

BNI syari'ah memiliki jumlah karyawan 55 orang dari data periode februari 2014. Untuk lebih jelas mengenai data karyawan pada BNI Syari'ah Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Karyawan BNI Syari'ah Pekanbaru Februari 2014.

NO	Bidang Pekerjaan	Pendidikan		Jenis Kelamin		Jumlah	Masa Kerja
		SMA	S1	L	P		
1	Customer Service		9		9	9	>18 bln=5
2	Salles Assistant		4	2	2	4	18-24 bln=3
3	Supervisor		6	4	2	6	24-27 bln=4
4	Recovery & Remedial		3	2	1	3	27-35 bln=6
5	Consumer Procesing Head		2		2	2	35-40 bln=10
6	Ass. General Affairs		3	2	1	3	40-45 bln=4
7	General Affairs Head		2	1	1	2	45-49 bln=3
8	Operasional Head		3	2	1	3	49-53 bln=8
9	Teller	2	2		4	4	53-56 bln=2
10	Driver	8	1	9		9	56-60 bln=5
11	Security	7		7		7	60-72 bln=3
12	Cleaning Service	3		1	2	3	72 bln=2
Jumlah		20	35	30	20	55	55

Sumber: BNI Syari'ah Pekanbaru 2014

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan bagian karyawan pada BNI Syari'ah memiliki jenjang pendidikan S1. Dari segi pendidikan

karyawan BNI Syari'ah sudah memenuhi kebutuhan Bank yaitu SDM yang dipersiapkan untuk menjadi professional. Namun masih ada 20 orang yang masih berpendidikan SMA.

Dari tabel 1 juga dapat disimpulkan bahwa karyawan pada BNI Syari'ah sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yang diharapkan dapat menjalankan tugas dengan lebih baik yang diharapkan mampu membangun hubungan emosional dengan nasabah. Selain itu dari data masa kerja berdasarkan waktu bekerja karyawan BNI Syari'ah Pekanbaru sudah cukup berpengalaman. Sebab sebagian besar karyawan telah bekerja di BNI Syari'ah lebih dari 2 tahun dengan pertimbangan 2 tahun bekerja cukup membuat karyawan menguasai bidang kerjanya.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Bank BNI syariah satu langkah yang penting ialah dengan memberikan program pelatihan kepada karyawan Bank BNI syariah, karena pelatihan merupakan salah satu metode yang tepat untuk meningkatkan kemampuan karyawan, berikut ini merupakan tabel kegiatan pelatihan karyawan Bank BNI Syariah.

Tabel 2. Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Karyawan BNI Syari'ah Pekanbaru.

No	Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Standar Yang Mengikuti Diklat Bank BNI Syariah (Orang)	Karyawan Yang Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan (Orang)
1	<i>Pelatihan karyawan tahap klasikal</i>	55	53
2	<i>Pelatihan manajemen risiko tingkat satu</i>	20	20
3	<i>Pelatihan apraisal dan</i>	15	15

No	Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Standar Yang Mengikuti Diklat Bank BNI Syariah (Orang)	Karyawan Yang Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan (Orang)
	<i>pengikatan jaminan.</i>		
4	<i>Pelatihan Grafonomi, verifikasi dokumen dan pemeriksaan uang bagi calon asisten trainee.</i>	5	4

Sumber: BNI Syari'ah Pekanbaru 2014

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat jumlah pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan di Bank BNI Syariah tidak semua nya diikuti oleh karyawan, dimana untuk pendidikan dan pelatihan karyawan tahap klasikal yang seharusnya diikuti oleh 55 karyawan hanya diikuti oleh 53 orang karyawan, selanjutnya untuk pelatihan *Grafonomi, verifikasi dokumen dan pemeriksaan uang bagi calon asisten trainee* seharusnya diikuti oleh 5 orang hanya diikuti oleh 4 orang karyawan.

Menurut Mangkunegara (2009) pendidikan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga berlaku baik untuk karyawan baru maupun lama dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan profesionalitas karyawan dalam pekerjaannya dan menyesuaikan diri dengan perubahan dan pengembangan yang berlangsung sekarang ini. Dengan demikian pendidikan dan motivasi mempunyai peranan yang penting bagi perusahaan karena akan mempengaruhi kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Mengingat faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kinerja perusahaan guna mencapai tujuan, maka dalam penelitian ini penulis memberi judul “**Pengaruh**

Pendidikan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang disampaikan di halaman sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru?
2. Apakah faktor motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru?
3. Apakah faktor pendidikan dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru?
4. Diantara faktor Pendidikan dan Motivasi manakah yang lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

3. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendidikan dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa yang lebih dominan diantara faktor Pendidikan dan Motivasi manakah yang lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

Membantu memberikan masukan pada pihak pimpinan Bank dalam menentukan kebijaksanaan-kebijaksanaan demi kemajuan Bank, terutama mengenai perekrutan tenaga kerja.

2. Bagi Penulis

Diharapkan menambah khasanah pengetahuan dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya terhadap sumber daya manusia. Sehingga nantinya diharapkan dapat mengaplikasikan ilmunya jika sudah terjun di dunia perusahaan.

3. bagi Pembaca

Bagi Pembaca, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi yang ingin melakukan penelitian lanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan hasil penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Berisi teori-teori tentang manajemen sumber daya manusia, hipotesis, variable-variabel penelitian serta penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang jenis sumber data, populasi dan sample, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM BANK

Meliputi sejarah singkat Bank, visi, dan misi.

BAB V : PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan memuat tentang pengumpulan data, analisis data dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan, dan saran-saran.